Financial Consumer Agency of Canada

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Connecting with Canadians

Annual Report 2002–2003

Protecting Consumers *Informing Canadians*

Canada

Our mission

The Financial Consumer Agency of Canada is committed to improving Canada's financial marketplace by:

- **supervising financial institutions efficiently and effectively with respect to meeting their obligations to consumers; and**
- **providing information that enables consumers to understand their rights and make informed financial decisions.**

Contact information

To request additional information, make comments or obtain copies of this publication, please contact the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC).

Telephone (Consumer Contact Centre)	1-866-461-3222 (toll-free)
Fax	1-866-814-2224 (toll-free)
E-mail	
for information	info@fcac-acfc.gc.ca
for publications	pub@fcac-acfc.gc.ca
for media requests	media@fcac-acfc.gc.ca
Web site	www.fcac-acfc.gc.ca
Postal address	Financial Consumer Agency of Canada Enterprise Building, 6th Floor 427 Laurier Avenue West Ottawa, Ontario K1R 1B9

© Her Majesty the Queen in Right of Canada (Financial Consumer Agency of Canada)

Cat. No. FC1-2003

ISBN: 0-662-67487-1

Contents

Connecting with Canadians 3

A letter from the Commissioner

The year in review 12

Operational roles, responsibilities and accomplishments

General consumer complaints and inquiries 34

Addressing consumers' concerns

Financial statements 45

Appendixes

A: Glossary 60

B: FCAC case management process 63

C: Consumer provisions and regulations 64

D: Status of consumer provision regulations as of March 31, 2003 66

List of charts 68

Financial Consumer Agency of Canada
Agence de la consommation en matière financière du Canada

Enterprise Building
427 Laurier Avenue West
Ottawa, Ontario K1R 1B9

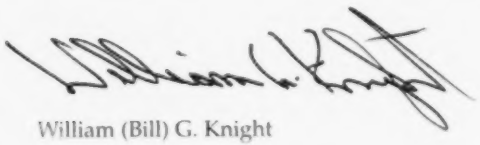
September 22, 2003

The Honourable John Manley, P.C., M.P.
Deputy Prime Minister and Minister of Finance
House of Commons
Ottawa, Ontario K1A 0M6

Minister:

I am pleased to submit to you the annual report of the Financial Consumer Agency of Canada for the period from April 1, 2002, to March 31, 2003, its first full year of operations.

Yours truly,



William (Bill) G. Knight
Commissioner

cc: The Hon. Maurizio Bevilacqua, P.C., M.P.
Secretary of State, International Financial Institutions

Canada

Connecting with Canadians

A letter from the Commissioner

***D**uring the first full year of operations of the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC), we have focused on helping Canadians deal with the multitude of financial issues that affect them every day. We have committed ourselves to familiarizing consumers with their rights and responsibilities, and helping them understand the financial products and services that they use.*

As regulators, in 2002–03 we have been involved in major consumer issues such as access to bank accounts, bank branch closures, disclosure of credit card interest and fees, and the cost of borrowing. We have also made progress in establishing a compliance framework for financial institutions, with mechanisms to monitor their compliance and detect behaviour patterns. Over the year I have found that in 23 cases, there have been 43 violations of the consumer provisions and 13 cases of non-adherence to codes of conduct (see charts 9 and 10, pp. 32 and 33).

To encourage ongoing improvement of the marketplace, we have provided information to each financial institution and to consumers about the type and number of inquiries and complaints we have received during the year. With this same objective in mind, we will post on our Web site general summaries of decisions that I have taken with respect to compliance matters.

In carrying out the various aspects of our mandate, we are confident that we will continue to be effective in helping more and more Canadians have access to the right information at the right time, in order to make the right decisions about their financial affairs.

Our accomplishments

During 2002–03, we undertook many informational and regulatory initiatives — for example, making mortgage documents more accurate and user-friendly, and improving the level of disclosure of the terms and conditions for using credit cards. We established a framework for holding financial institutions accountable for their compliance with the consumer provisions of the applicable federal financial legislation. We worked to provide consumers with comparative market information that was not easily available, such as details about automated banking machine (ABM) fees. We gave consumers information tools to help them comparison-shop for credit cards and banking services. We also produced several consumer education brochures and publications; Canadians have requested copies of these by the tens of thousands.

One indication of our success is the interest FCAC has attracted from the media and the public. With minimal financial outlay, we have succeeded in obtaining substantial media exposure from coast to coast. Between April 1, 2002, and March 31, 2003, FCAC received coverage in every major daily newspaper in key urban centres across Canada, as well as in community newspapers, on radio, and on several well-known consumer, business and news television shows. The coverage has alerted millions of Canadians to the fact that we are there to help them. The result has been thousands of contacts between Canadians and FCAC through our Web site, e-mail, faxes and our Consumer Contact Centre.

Thousands of Canadians connect with us every month in search of credible, understandable information that will help them make more informed financial decisions. They are quickly learning that FCAC has a key role to play in protecting and informing them. This, in fact, is how we measure our success — not by the number of complaints we handle but by how many people we have helped.

In addition, we have worked effectively with federally regulated financial institutions. We have set up a regulatory framework that allows FCAC to supervise the compliance of financial institutions with consumer provisions of the laws governing them. Under the framework, we enforce such matters as proper information disclosure by institutions to consumers, respecting rules about bank branch closures, establishing complaint procedures, issuing Public Accountability Statements, and participating in third-party dispute resolution mechanisms. FCAC also monitors the financial institutions' adherence to voluntary codes of conduct, investigates complaints, and reports to the Minister, Parliament and the public about adherence to these codes.

FCAC has worked to establish a professional relationship with financial institutions — one that is open and transparent, and that benefits all stakeholders.

During our first full year of operations, we took some very tough positions in negotiating Compliance Agreements with the financial institutions. By setting these precedents we have encouraged mature institutions to build compliance into their business model and their marketing, and we have shown both financial institutions and consumers what they can expect from FCAC.

In the research we have carried out, citizens have stated their views very clearly: They want to make their own decisions about financial matters, and they want to have the facts that will enable them to do so.

Through our compliance and information program, we have provided consumers with the tools to make the choices that are important to them as individuals. This has a larger social significance, as well. The authors of the *Citizens' Dialogue on Canada's Future* noted this explicitly when they wrote:

> Citizens [are] ready to take more responsibility for their own individual lifestyle and consumer choices to improve environmental and personal health outcomes. To do so, however, they [insist] on having better and more accessible information — from business and governments.[1]

I believe that people are willing to become participatory citizens if they can obtain the necessary information. FCAC contributes strongly to widespread citizen engagement because we help many people take part in decisions affecting their lives and financial well-being.

1 Mary Pat MacKinnon et al., *Citizen's Dialogue on Canada's Future: A 21st Century Social Contract* (Ottawa: Canadian Policy Research Networks, 2003), p. 26.

We have learned a key lesson since FCAC's inception: As we deal with individual consumer complaints, we also affect a large number of other Canadians. One intervention we made with a financial institution has clarified an interest penalty clause on mortgage loans for consumers who wish to prepay their mortgage balance. This single action by FCAC has improved the clarity of mortgages for at least 180,000 consumers directly and will benefit all future mortgage customers. Similarly, a single complaint to FCAC about a lack of disclosure concerning a credit card had far-reaching results: refunds to several tens of thousands of consumers, and improved disclosure to them by their institution. We have also had proactive responses by certain financial institutions, which advised FCAC of a problem and at the same time took action to correct it. In such instances, FCAC worked with the institutions to verify that corrective measures had been implemented.

A further major FCAC accomplishment in the past year was the hosting of the first International Forum on Financial Consumer Education and Protection, held in Ottawa in February 2003. This was an opportunity for regulators from various countries to learn from each other about best practices and potential pitfalls, and to discuss emerging issues such as disclosure related to financial products, trends with respect to household debt, and the progress of consumer education programs. The forum also provided the chance to share educational tools and research that participants had found useful.

FCAC seeks to protect consumers and to ensure that they have the knowledge they need to make informed financial decisions. Our successes during the past year are proof that FCAC is becoming a very valuable resource for Canadians.

Our concerns

The past year has revealed several issues and trends that are of concern to FCAC.

Access to banking

Fundamental to the enjoyment of full rights as a citizen is access to a basic banking account. Whether for cashing a pay cheque, building a savings account for the family, or paying bills or rent, access to a bank account is essential for all Canadians to participate fully in our society.

However, our experience indicates that Canadians are still being denied bank accounts because of poor credit history. In fact, 25 percent of all compliance-related complaints are about a bank's refusal to open an account. The most frequently given reason for refusal is a poor credit history, followed by bankruptcy.

To address this situation, the government has been moving forward with the development of regulations that will improve access to basic banking services. In our first annual report last year, we recommended the establishment of specific regulations covering access to basic banking accounts for Canadians. I am pleased to report that these key regulations have been put into place and will take effect as of September 30, 2003. The coming into force of the regulations will enable every Canadian to gain access to this country's financial system — a key step to becoming an active participant in our economy and society.

I must note the role of the Department of Finance in carrying out extensive consultations with the financial industry and moving forward on such an important social issue.

The new "Access to Basic Banking Services Regulations" will set out the requirements for opening a basic bank account. In most cases, poor credit history or a past bankruptcy will no longer, on their own, be reason for refusal. There will, of course, be legitimate reasons for a bank to refuse to open an account for an individual. Among these are a reasonable belief that the account will be used for illegal activities, awareness that the person has defrauded a financial institution in the past seven years or a discovery that the person has made false representations to the bank.

FCAC will be extremely vigilant in enforcing the access regulations. We will make sure that institutions respect the intent of the regulations and that they provide the access to banking services that Canadians need.

Branch closures

This year we received 282 notices of branch closures, as required under the law. There are no laws prohibiting the closures; like most businesses in Canada, financial institutions decide where and how they will serve their customers. For the first time, however, formal rules now exist governing the circumstances of branch closures. Under the new rules, the institutions must give their customers and FCAC at least four months' notice of such closings. They can also be required to hold public meetings about the decision to close a branch and about the impact of the closure.

For consumers and small businesses, the meetings provide a formal way to discuss the effects of closing a branch, since the bank is required to meet with its customers and listen to their views. The meetings also give customers time to make new banking arrangements and thus lessen the effects of the closure.

The rules have led to some surprising and positive results: In several communities, consultations between financial institutions and local residents have taken place to find alternatives to the closure plans. In some cases, institutions have offered to maintain an ABM at the place where the branch closed. In others, they have provided extended hours at the new bank location and sometimes have even arranged for transportation to the new location.

In one instance, a credit union agreed to move into the community to fill the gap left by the departing bank. For its part, the bank waived the fee for transferring RRSPs to the new institution. Another bank left a community representative in place to pay home visits to loan and mortgage customers.

While these initiatives are a good start, more can certainly be done. This is especially true with regard to the impact of branch closures on the elderly. We are particularly concerned about consumers who will have problems reaching a new branch, or consumers who may have difficulty accessing or using banking services through ABMs or new technology.

Financial literacy

In January 2003, for the first time, FCAC participated in a meeting with a number of organizations that deal with consumers who, for economic or educational reasons, are vulnerable to financial problems. Participants discussed the issues these Canadians face and explored ideas about how best to reach them. As a follow-up to the meeting, FCAC plans to hold discussions with the stakeholders involved, both to examine joint initiatives and to discuss a possible pilot project with specific partners.

Payday loans

FCAC participates in the Consumer Measures Committee, a federal-provincial working group that deals with the alternative consumer credit market. The Committee is concerned about the consumer impact of this market, which is made up of alternative financial services such as the payday loans industry. As FCAC Commissioner, I have accepted a request from the Committee for FCAC to design information material that will help consumers understand the pitfalls of payday loans.

Credit history

Our statistics this past year showed that many consumers are contacting FCAC because they need help with reducing debt or with debt consolidation, or because they have been refused credit on the grounds of a poor credit history. As a result, we now track the number of people we refer to consumer credit counselling.

Related to this is our tracking of consumer inquiries about credit bureaus. These are private organizations that are regulated provincially. They collect credit information on consumers and provide the information to their member organizations after the customer has given the necessary authorization.

FCAC receives frequent inquiries from individuals who want to know how to obtain their credit file or how to contact a credit bureau. We also receive many complaints from consumers about errors in their credit files. FCAC provides consumers with the information they need directly, and also makes general information on this subject available on our Web site and in our publications. Given the types of inquiries and complaints that we have received about credit issues, we are concerned whether consumers have the ability to manage the debts they are accumulating, particularly when economic conditions worsen.

Our work continues

"Governments," write the authors of the *Citizens' Dialogue on Canada's Future*, "are still expected to create an effective framework for business, to set standards and to hold businesses to account."[2]

In providing information that enables consumers to make informed financial decisions, and in supervising how financial institutions meet their consumer obligations, FCAC fits naturally into this larger social context. As public awareness of FCAC's activity grows, citizens will realize that we intend to hold institutions accountable for their actions in the financial marketplace. When Canadians see the types of decisions I have taken as Commissioner and realize that I consider a violation to be very serious, they will have greater confidence about their right to act as full participants in the marketplace.

2 MacKinnon, p. xi.

A key focus of FCAC is accountability, transparency and, above all, citizen participation. To encourage participation, we are intent on ensuring that financial institutions meet their obligations to consumers. But we also seek to provide consumers with the tools to make informed financial decisions, because we know that knowledgeable citizens give a strong impetus for competitive discipline in the financial marketplace.

While we have accomplished a great deal in enforcing the law and improving the marketplace, we still have much to do. For example, we are currently undertaking a review of hundreds of mortgage documents across the industry because of our concern about the manner in which information is disclosed to consumers.

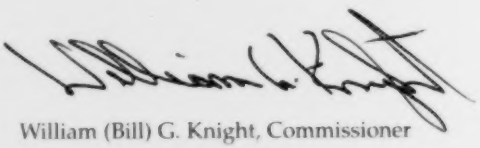
In 2003-04, FCAC will:

- continue to supervise financial institutions' compliance with the consumer provisions;
- carry out qualitative research to make our consumer education material more accessible to low-income and low-literacy audiences;
- continue to raise public awareness about FCAC's services by developing our relationships with financial consumer reporters and columnists, and with university, ethnic and local media; and
- continue to issue both new and updated consumer publications that fill information gaps in the marketplace, such as the *Cost of Banking Guide* (which reaches a potential audience of 5 million), an updated version of the report *Credit Cards and You*, and new consumer information materials on opening accounts, loans, mortgages and credit history.

Looking back on our first full fiscal year of operations, I want to express my deep appreciation for the keen interest Canadians have shown in financial issues, and for the diligence they have demonstrated in bringing their concerns to the attention of the Agency.

I also thank our many stakeholders, including the consumer associations and the financial institutions we regulate, for their valuable participation in helping to build a better financial marketplace for industry and consumers alike.

Finally, I wish to acknowledge the outstanding work of FCAC's innovative and committed staff during the past year. Their dedication to the Agency and to FCAC's mission has made our success possible.



William (Bill) G. Knight, Commissioner
Financial Consumer Agency of Canada

The year in ***review***

Operational roles, responsibilities and accomplishments

Commissioner

The FCAC Commissioner is appointed for a period of up to five years. The first and current Commissioner is Bill Knight. His responsibilities include:

- reporting to Parliament annually, and to the Minister of Finance regularly, about FCAC's activities and findings;
- managing the operations of FCAC, which includes taking responsibility for all aspects of its program, finances, administration and human resources management;
- supervising more than 470 federally regulated financial institutions to determine whether they are complying with applicable consumer protection legislation, and with their own voluntary codes of conduct and public commitments; and
- expanding national education initiatives to identify and meet consumers' needs for financial knowledge.

The FCAC Commissioner is an ex officio member of the Board of Directors of the Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC) and a member of the Board's Governance Committee.

He is also a member of both the Financial Institutions Supervisory Committee, chaired by the Superintendent of Financial Institutions, and the Senior Advisory Committee, chaired by the Deputy Minister of Finance. In this latter capacity, the FCAC Commissioner advises on key consumer issues, offering important input into the policy advice that this committee provides to the Minister of Finance.

Consumer Education and Public Affairs Branch

The *Financial Consumer Agency of Canada Act* requires FCAC to promote consumer awareness about the obligations of financial institutions under the applicable consumer provisions, and to foster an understanding of financial services and related issues. To fulfil this requirement, FCAC's Consumer Education and Public Affairs Branch is responsible for:

- producing information materials to enhance consumers' knowledge of financial institutions' legal obligations, and of financial products and services;
- carrying out research and surveys;
- disseminating information via the media, the FCAC Web site and stakeholders; and
- conducting outreach with community groups, associations and other stakeholders.

Media relations

In 2002–03, FCAC continued to expand its publishing operations and undertook several new communications initiatives. Chart 1 shows the coverage in print, broadcast and electronic media received by FCAC in 2002–03.

Chart 1: Media mentions by topic
April 1, 2002–March 31, 2003

Topic	Number	Percentage
Accounts	19	8
Annual Report	7	3
Banking fees	12	5
Banking services	5	2
Cashing federal government cheques	9	4
Cost of Banking Guide	34	13
Credit cards	44	17
Credit Cards and You (fall)	15	6
Credit Cards and You (spring)	47	19
Financial Forum	5	2
General	29	12
Payday loans	5	2
Other	18	7
Yearly total	**249**	**100**

Note: Media coverage includes print, broadcast and electronic coverage. Since FCAC did not have a complete tracking system in place for the full year, results may under-represent the *actual* number of media mentions for the period.

Some figures may be approximate because FCAC did not have a complete tracking system in place for the full fiscal year. We do know that we were mentioned in the media at least 249 times during the period. Chart 1 shows how media references to FCAC and its information material increased on the release of high-profile new publications, such as the *Cost of Banking Guide* and the spring issue of *Credit Cards and You*. FCAC has received strong media coverage all across Canada and in both official languages.

This type of coverage is by far the most cost-effective way of informing Canadians and publicizing FCAC to consumers. Newspapers are particularly useful in getting our messages out. Statistics show that most of those who have contacted our call centre found FCAC's telephone number in the newspaper. Through the media we have been able to reach millions of Canadians within a very short time.

Distribution of information

During the past year, the Consumer Education and Public Affairs Branch distributed more than 95,000 publications to various audiences, including consumers, consumer groups, parliamentarians, libraries and financial institutions.

Visitors to FCAC's Web site downloaded FCAC publications more than 45,000 times. The Branch distributed nearly 10,000 FCAC publications at trade shows. Individual consumers and organizations requested and received more than 9,500 publications.

The top three documents requested were: *Credit Cards and You* (21,115 copies); the *Consumer's Guide to Basic Banking Services* (13,347 copies); and the brochure *What you don't know can affect you* (12,660 copies).

Chart 2: Distribution of FCAC information materials
April 1, 2002–March 31, 2003

	Downloaded from FCAC Web site	Direct requests	Via FCAC mailing list	Special outreach[1]	Subtotal
Brochures	17,224	8,245	—	2,500	27,969
Joint FCAC–CDIC publication	—	—	—	25,000	25,000
Reports[2]	28,392	1,350	8,020	5,000	42,762
Total	**45,616**	**9,595**	**8,020**	**32,500**	**95,731**

1. Includes mail drops, trade shows and meetings.
2. Includes the FCAC *Annual Report*, *Cost of Banking Report*, *Consumer Inquiries and Complaints*, and *Credit Cards and You*.

Informing Canadians

Credit Cards and You

The Branch produced three issues of this popular publication during the year. Using plain language, *Credit Cards and You* explains:

- the types of credit cards available to consumers, with comparative tables illustrating interest rates and other factors;
- credit card terminology;
- how to save money when carrying a balance;
- how credit card interest is calculated;
- the "interest-free" period on new purchases;
- how to get the most from low introductory rates;
- building a credit history; and
- how to protect yourself from unauthorized transactions.

Cost of Banking Guide

This new guide is a more comprehensive version of last year's *Consumer's Guide to Basic Banking Services*. It was designed primarily as an on-line, interactive tool that financial consumers can use to find the best banking package for their needs. It includes virtually all the service packages available at 14 Canadian financial institutions.

For Canadians without computer access or skills, FCAC also produced the guide in an easy-to-use, interactive print format. Both versions include information about student, youth, seniors' and low-fee accounts, and provide tips and information to help consumers reduce their monthly banking fees.

Update on ABM fees

The Consumer Education and Public Affairs Branch continued its research on automated banking machine fees and produced a consumer update, available on FCAC's Web site, concerning fees for cash withdrawals at ABMs.

Brochures

The Branch continued to promote awareness of the obligations of financial institutions and the responsibilities of consumers, by distributing brochures such as:

- *What you should know if your branch closes*
- *Do you have a problem or a complaint?*
- *Low-fee accounts*
- *Protecting your interests*
- *Working to educate and protect consumers*
- *A new approach to helping consumers*
- *What you don't know can affect you*

Newspaper and magazine articles

In February and March 2003, the Branch wrote articles on credit cards and on consumers' rights and responsibilities, and circulated these to community and rural newspapers across Canada. The distribution had a potential readership of approximately 1 million Canadian consumers.

The Branch also placed a full-page ad in *Protégez-Vous*, a Quebec consumer magazine with a readership of nearly 70,000. FCAC plans to place a similar ad in the English magazine *50 Plus* in 2003-04.

Consumer Inquiries and Complaints

FCAC receives many consumer calls, letters, e-mails and in-person visits on a wide variety of topics. *Consumer Inquiries and Complaints* is a new quarterly publication that highlights the types of inquiries and complaints received.

The publication is distributed by e-mail to media and is available on-line on FCAC's Web site. The on-line version includes questions commonly asked by people who contact FCAC, along with easily understood answers.

Quizzes

The Branch produced two interactive Web site quizzes: the "Rights and Responsibilities Quiz" and the "Credit Card Quiz". These help consumers test their knowledge of financial products and their awareness of their rights under federal law. Both quizzes provide plain-language answers so that consumers can learn while they check their score.

Protecting Yourself Against Debit Card Fraud

As a member of the Electronic Funds Transfer working group, the Branch helped develop *Protecting Yourself Against Debit Card Fraud* — a brochure that tells consumers what to do if they fall victim to this type of fraud, and that provides information about liability issues. Consumers can consult the guide on Industry Canada's Web site (**http://strategis.ic.gc.ca/SSG/ca01832e.html**) or through a link from the FCAC site (**www.fcac-acfc.gc.ca/eng/consumers/resource/debitcards.asp**).

Outreach

In 2002–03 the Branch joined forces with the Canada Deposit Insurance Corporation to participate as an exhibitor in the Financial Forum. Held in Toronto and Vancouver, this major financial-sector trade show attracted nearly 10,000 Canadian consumers. The Agency's booth and the information materials it distributed at the Forum greatly enhanced the visibility of FCAC. The materials included a new corporate brochure, a new publication produced jointly by FCAC and CDIC, and a CD-ROM containing FCAC's key publications.

In late January 2003, as a pilot project, FCAC also organized a general mailing of the joint FCAC–CDIC publication *Financial Facts & Fiction*. This was distributed to 22,500 households in the Halifax area.

In February 2003, FCAC hosted an International Forum on Financial Consumer Education and Protection. Attending were regulators and educators from six agencies in five countries and from the United Nations, as well as representatives of federal government partners. The Forum helped establish an international network of regulators, while promoting valuable exchanges of information. The most common issues facing all jurisdictions were plain-language disclosure concerning financial products and how to inform consumers about their rights.

Consumer Contact Centre

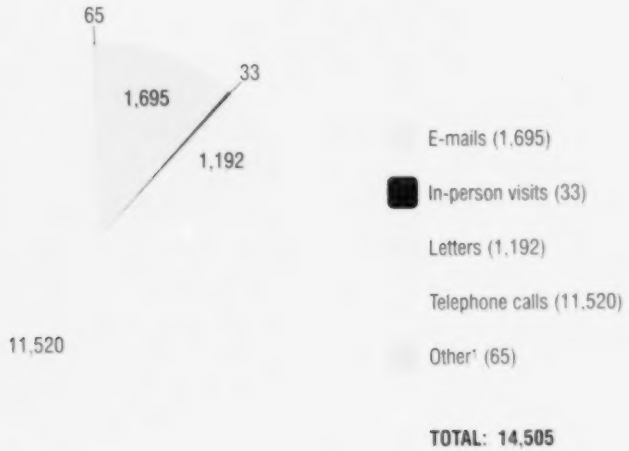
Many consumers' first point of contact with FCAC is the Consumer Contact Centre, which is a joint call centre managed by the Canada Deposit Insurance Corporation. Inquiries officers from the Centre answer questions from callers and offer assistance in both official languages.

The Centre operates from 8:30 A.M. to 6:00 P.M. Eastern Time. Callers may leave a message after hours, on weekends or on statutory holidays. The messages are returned the next business day.

For statistical purposes, callers are asked for their postal code and about how they heard of FCAC.

Chart 3 shows that approximately 82 percent of the contacts received by FCAC in the past fiscal year were in the form of telephone calls made to our Consumer Contact Centre. (See Chart 12, p. 36, for a breakdown by topic.)

Chart 3: Total contacts received by FCAC for fiscal year 2002–03, by source



1 Cases initiated by FCAC concerning a potential compliance issue, as well as complaints reported to FCAC by federally regulated financial institutions.

Chart 4: FCAC Web site statistics by year

	Oct. 24/01–Mar. 31/02	Apr. 1/02–Mar. 31/03
Number of visits[1]	34,718	132,197
Average number of visits per day	190	362
Average length of time per visit[2] (measured in minutes)	16:27	13:38
Median length of time per visit[3] (measured in minutes)	2:14	2:23

1 **Number of visits**: Number of times a visitor came to FCAC's site. If a visitor is idle longer than the idle-time limit, it is assumed that the visit has been voluntarily terminated. If the visitor continues to browse the site after reaching the idle-time limit, a new visit is counted. The default idle-time limit is 30 minutes.

2 **Average length of time per visit**: Average = total time spent on the site ÷ total number of visits.

3 **Median length of time per visit**: Median is the midpoint in time from which half the visit lengths are longer and half are shorter. This number is often closer to the "typical" visit length than the average visit length.

FCAC Web site

The FCAC Web site (**www.fcac-acfc.gc.ca**) is our public face. From October 24, 2001, to March 31, 2002, FCAC averaged 190 visitors per day; this figure rose to an average of 362 per day from April 1, 2002, to March 31, 2003 (see Chart 4). Most frequently visited is the consumer information section of the site, followed by the media section.

Compliance and Industry Relations Branch

FCAC's Compliance and Industry Relations Branch monitors financial institutions to ensure that they comply with the consumer provisions of the *Bank Act*, the *Trust and Loan Companies Act*, the *Insurance Companies Act* and the *Cooperative Credit Associations Act*. The Branch also monitors adherence to voluntary codes and public commitments put in place by financial institutions or their associations.

The consumer provisions are listed in Appendix C, p. 64. They include requirements related to activities such as:

- opening retail deposit accounts;
- cashing federal government cheques;
- closing retail branches;
- coercive tied selling;
- disclosing cheque-holding policies;
- providing information to consumers about FCAC;
- establishing procedures for dealing with complaints; and
- disclosing the cost of borrowing.

Voluntary codes are commitments that the financial institutions themselves have put in place. The codes cover such topics as debit cards and credit relations with small businesses. Since the codes are voluntary, FCAC cannot enforce them; even so, it expects financial institutions to abide by them. FCAC therefore monitors adherence to the codes, investigates complaints about them and publicly reports the results of its monitoring.

The responsibilities of the Compliance and Industry Relations Branch include:

- investigating and responding to consumer complaints that fall under any of the acts under its jurisdiction;
- managing the compliance framework and ensuring that federally regulated financial institutions comply with it;
- monitoring adherence to voluntary codes of conduct or public commitments designed to protect the interests of consumers; and
- monitoring FCAC's tracking systems to identify trends.

Among the Branch's monitoring tools are "mystery shopping", consumer surveys, analysis of complaints and inquiries, annual examinations of federally regulated financial institutions, and studies by third parties.

Our tools for encouraging compliance range from administrative measures to the imposition of fines and, if necessary, public disclosure of the nature of a violation. Among the factors determining the approach to a specific case are the severity and scope of the problem, whether the financial institution acted deliberately or negligently, and the compliance history of the financial institution.

Appendix B (p. 63) presents FCAC's case management process for alleged violations of the consumer provisions. Appendix C (p. 64) lists the types of consumer provisions and regulations with which FCAC ensures compliance. Appendix D (p. 66) lists the status of the regulations.

Chart 5 provides a breakdown of compliance matters since FCAC was established on October 24, 2001. There were 46 cases pending as of March 31, 2002, after a little more than five months of operations; in comparison, the figure was 155 as of March 31, 2003. FCAC opened 991 cases in 2002–03, versus 539 in the previous fiscal year. In 2002–03, FCAC closed 882 cases, up from 493 in 2001–02.

Chart 5: Compliance matters relating to consumer provisions and codes of conduct

	Cases[1] pending at end of fiscal year 2001–02[2]	Cases opened during fiscal year 2002–03	Cases closed during fiscal year 2002–03	Cases pending at end of fiscal year 2002–03
CONSUMER PROVISIONS				
Accounts				
Advance notice of increased or new account fees	1	35	33	3
Disclosure of account information, charges or services	1	11	9	3
Disclosure of charges for account maintenance	1	5	6	—
Disclosure of interest rates on accounts and method of calculation	—	2	1	1
Provision of account agreements and complaint procedures	1	2	2	1
Branch closures				
Provide required notice	—	17	11	6
Request to change notice requirements	6	6	11	1
Requests for meetings	—	133	119	14
Cost of borrowing (COB) — general[3]	2	11	7	6
Credit cards				
Credit cards — general[4]	—	18	6	12
Disclosure of annual credit card interest rate	—	1	1	—
Disclosure of changes to COB for credit cards	1	12	12	1
Disclosure of COB, interest or fees for credit cards	—	20	13	7
Disclosure relating to optional services[5] for credit cards	—	2	—	2
Receipt of monthly credit card statements	—	5	4	1
Disclosure of charges	—	10	5	5
Disclosure of interest — in advertising	—	3	2	1
Federal government cheques — fee charged to cash	1	3	3	1
Holds on cheques — for deposits	—	8	7	1
Index-linked deposits	—	1	—	1
Informing customers how to contact FCAC	2	—	2	—
Loans				
Loans — general[6]	—	7	4	3
Notification of changes or amendments to loan agreement or to COB	—	11	9	2
Requirement to disclose COB in advertising	4	6	6	4
Requirement to disclose COB when loan issued	1	10	7	4
Requirement to provide information on loan repayments, rebates or charges	1	3	4	—
Requirement to provide 21 days' notice before mortgage renewal date	—	4	1	3
Provide complaint-handling procedures[7]	—	8	8	0
Tied selling				
Coercive tied selling	1	8	8	1
Failure to display notices on tied selling	—	12	12	—
Subtotal for consumer provision cases	23	374	313	84

Chart 5 (continued)

	Cases[1] pending at end of fiscal year 2001–02[2]	Cases opened during fiscal year 2002–03	Cases closed during fiscal year 2002–03	Cases pending at end of fiscal year 2002–03
CODES OF CONDUCT[3] & PUBLIC COMMITMENTS[3]				
Access to banking services				
No minimum deposit or balance required for account	—	1	1	—
Refusal to open — general	1	9	9	1
Refusal to open — because of bankruptcy	—	32	32	—
Refusal to open — because of credit history	7	80	75	12
Refusal to open — because of employment status	—	3	2	1
Refusal to open — because of lack of proper identification	1	28	28	1
Debit card code	—	67	58	9
Public commitments by financial institutions				
Commitment to cash federal government cheques (under $1,500)	1	8	9	—
On credit cards	—	8	4	4
On investments	—	2	2	—
Other	—	4	3	1
Subtotal for codes of conduct & public commitments	10	242	223	29
FILINGS				
Branch closure filings	13	302	281	34
Complaint-handling procedure filings	—	67	59	8
Public Accountability Statement filings	—	6	6	0
Subtotal for filings	13	375	346	42
GRAND TOTAL	**46**	**991**	**882**	**155**

1 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
2 As a result of system enhancements, this figure differs from what was reported in the previous fiscal year.
3 Includes issues involving interest rate differentials, payment amounts and co-signer responsibilities.
4 Includes issues involving payments and associated finance charges.
5 Refers to such services as insurance products.
6 Includes issues involving payment changes and the calculation of penalty amounts.
7 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
8 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
9 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).

Examinations

In addition to using consumer complaints as a basis for examining the day-to-day practices of an institution, FCAC conducts annual general examinations of financial institutions to verify that they are applying our compliance framework properly and are meeting their obligations under the applicable consumer provisions. The Commissioner reports the results of examinations to the Minister.

Examination procedures

In fall 2002, FCAC began its first annual general examination of all Canadian federally regulated financial institutions. This involved 384 examinations of domestic and foreign banks in Canada, of foreign bank branches, and of trust and loan companies. The examinations were undertaken through a detailed telephone interview with senior compliance personnel of the institutions or through a compliance questionnaire.

To help the institutions concerned prepare for the interview, FCAC compliance officers sent them an interview guide in advance. Interviews took place over a three-month period.

Since only a limited number of consumer provisions apply to insurance companies, FCAC tailored the questionnaire to obtain specific compliance information from them. No formal interview was required with these institutions.

The cooperation and openness of the institutions greatly assisted FCAC in carrying out its supervisory responsibilities.

Results of the annual general examinations

FCAC found that, overall, the federally regulated financial institutions were meeting their obligations under the consumer provisions that applied to them. Any specific non-compliance matters that were identified through this process were corrected.

Through this annual process, and by examinations on specific concerns and detailed follow-up on day-to-day issues identified through consumer complaints, we are confident that we have in place an effective monitoring system that will alert us to any substantial non-compliance behaviour.

Highlights

Fiscal year 2002–03 was a productive one for the Compliance and Industry Relations Branch.

Following consultations undertaken in 2001–02, FCAC finalized its compliance framework. For institutions, this sets out the rules used by FCAC to ensure compliance with laws and regulations. It explains FCAC's handling of consumer complaints, the self-monitoring process for financial institutions and the measures the Agency has established to encourage compliance.

FCAC presented the compliance framework to the industry and various consumer groups during the spring of 2002. The framework came into effect on September 30, 2002. During the fall of 2002, the Branch conducted its first annual general examination of financial institutions to determine whether they had complied with consumer provisions.

The Branch has launched a quarterly newsletter, entitled *Compliance Connection*, to inform institutions about compliance issues and promote best practices for improving compliance.

The issues that FCAC handles most often are as follows.

Notice of branch closure

The *Notice of Branch Closure Regulations* came into force on February 28, 2002. The regulations impose a formal process on banks and on trust and loan companies, setting time frames during which the institutions must inform their customers of branch closings. This requirement gives consumers and communities the opportunity to consider their options, to find ways to minimize the effects of the closing or to find other banking resources.

Under certain conditions, members of the affected community may ask the Commissioner to order a financial institution to hold a meeting with branch customers to discuss the closure.

Since FCAC was established, more and more Canadians are exercising their rights under the regulations. FCAC has received an increasing number of requests for public meetings.

During the past year, at the request of the public, the FCAC Commissioner ordered three public meetings involving branch closures. Some other meetings were voluntarily organized by the banks after discussions with FCAC compliance officers.

Finally, FCAC consulted with Canadian bankers to develop rules governing public meetings. The rules promote exchanges that allow customers to express their needs and opinions about impending branch closures.

Disclosure of the cost of borrowing

A number of cost-of-borrowing regulations specify the information that the financial institution must disclose to the borrower at the time a loan is granted, renewed or advertised. Among other things, they require disclosure statements about the cost of borrowing to be written in simple, clear and concise language.

FCAC has received several complaints concerning issues covered by the cost-of-borrowing regulations. In one case, after discussing the matter with FCAC, a financial institution clarified a clause dealing with interest penalties in its disclosure documents on mortgages. The institution also developed information to remind consumers of the exact nature of the penalties, and it established a special procedure for people who might find the document confusing. Several hundreds of thousands of consumers have already benefited from the clarification, and all new borrowers will receive the advantages of this more clearly worded clause.

FCAC has begun a review of mortgage documents prepared by large federally regulated institutions, to determine whether the documents adequately disclose the penalty for terminating a mortgage.

Credit cards

The cost-of-borrowing issue frequently arises in connection with credit cards. For example, a financial institution that issues credit cards reduced the minimum monthly payment required for its cards, but neglected to inform its clients of the changes. Clients were therefore confused to see their payments fluctuate. After FCAC intervention, several hundreds of thousands of consumers were finally informed that the percentage of their balance required as a minimum payment had been reduced. They could now decide whether they wanted to make the new minimum payment or maintain their previous minimum monthly payment to reduce their debt more quickly.

Another financial institution that issues credit cards did not disclose its foreign currency conversion fees to clients, as required by the regulations. Instead, on the monthly statement it indicated only the final, aggregate conversion rate, including its fees. As a result of FCAC's intervention, the institution changed its disclosure process to clearly identify, in its credit agreement, the fees that are part of the conversion rate. Again, several hundreds of thousands of consumers now benefit from clearer disclosure of the institution's fees.

Yet another financial institution announced that its credit agreement had been unclear about the method of calculating interest, and that it had therefore adjusted the credit granted to its cardholders. FCAC undertook an examination of the problem to ensure that the institution had complied with the relevant section of the *Cost of Borrowing Regulations* and to determine whether the adjustment made by the issuer was appropriate.

Opening retail deposit accounts

The Canadian Bankers Association has guidelines posted on its Web site, summarizing the conditions for opening bank accounts. The guidelines will be superseded by the *Access to Basic Banking Services Regulations* when they take effect on September 30, 2003.

The refusal or inability to open an account was the most common compliance-related complaint that consumers made to FCAC. The Agency is limited to monitoring the public commitment of any financial institution in this area. Nevertheless, FCAC's efforts to obtain information on individual cases often prompted the institution involved to re-examine a client's case. In certain instances, this led to a reversal of the initial refusal. As a result, the clients were able to open a bank account, which is often a crucial step in re-entering the work force or relocating from one region to another.

In one case, an FCAC inquiry enabled the institution to identify a shortcoming in its account-opening procedures. Following discussions with FCAC, the institution changed the procedures and informed its employees of the changes.

Other issues

Disclosure of interest

Discussions with FCAC led an institution to change its interest-disclosure procedures for the telephone purchase of guaranteed investment certificates. The institution now mails a written confirmation to customers to disclose the interest rate of the certificate.

Debit cards

FCAC examined several cases in which consumers complained that their institution had made them take financial responsibility for certain debits even though they had informed the institution that their debit cards had been used without their consent.

FCAC monitored industry codes of conduct, specifically the Canadian Code of Practice for Consumer Debit Card Services. In such situations, FCAC determines whether the code has been contravened and informs consumers of the complaint-handling procedures of the institution involved. This enables consumers to file a complaint if they are not satisfied with the way their situation was handled by the financial institution. As a result of FCAC's examination, several consumers were able to make a better case to the staff of their institution.

During 2002–03, the Compliance and Industry Relations Branch had an impact on more than 1 million Canadian consumers of financial products, not only by enforcing compliance measures but also by working with institutions to improve practices for the benefit of their clients

Legal Services Branch

The federal Department of Justice provides legal services to FCAC. A senior counsel from Justice Canada is part of the management structure of FCAC and reports directly to the Commissioner. The senior counsel furnishes advice on all aspects of FCAC's mandate and operations.

Administrative Services Branch

The Administrative Services Branch provides FCAC with such services as human resources, financial management, access to information and privacy, materiel management, facilities management, records management, informatics, security, occupational health and safety, mail, and messenger services.

FCAC contracts with the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) for its human resources and financial services, and with Public Works and Government Services Canada (PWGSC) for its technology and communications services.

Compliance overview

Chart 5 (p. 20) and Charts 6 to 11 (pp. 29–33) provide an overview of the compliance matters FCAC has handled.

Chart 6 presents the total compliance contacts FCAC has received since it was established in October 2001. In the first period of less than six months, the chart shows only 172 contacts. In the second period — FCAC's first full fiscal year of operations — the chart records 685 contacts.

The chart includes a year-to-year comparison of:

- requests received for public hearings on bank branch closures;
- branch closure notices received and requests to change the notice requirements;
- inquiries and complaints related to the consumer provisions and to codes of conduct and public commitments (see definitions in Appendix A);
- filings by the financial institutions of their complaint-handling procedures with FCAC; and
- filings by these institutions of self-reported complaints.

After the branch closure regulations came into effect at the end of February 2002, there was an increase in compliance contacts related to branch closures. Similarly, after the implementation of FCAC's compliance framework on September 1, 2002, some 40 consumer provision-related complaints were reported to FCAC by the financial institutions.

Chart 7 presents the total number of filings FCAC has received from financial institutions since it was established in October 2001. These include:

- branch closure notices that fall under the regulatory definition of a branch (that is, a place of business where there is an individual to disburse cash and open an account);
- voluntary notices to the Commissioner about changes in retail services;
- complaint-handling procedure filings; and
- Public Accountability Statement filings.

During 2002–03, FCAC received 282 branch closure filings and 20 voluntary notices concerning changes to retail services.

Chart 6: Total compliance contacts[1] received
(since FCAC was established October 24, 2001)

	Oct. 24/01–Mar. 31/02	Apr. 1/02–Mar. 31/03
Branch closures		
Provide required notice	—	17
Requests for public hearings on branch closures[2]	—	133
Requests to change the branch closure notice requirements	6	6
Codes of conduct[3] & public commitments[4]		
Complaints related to codes of conduct and public commitments	81	242
Inquiries related to codes of conduct and public commitments	19	48
Complaint procedures		
Provide complaint-handling procedures[5]	—	8
Consumer provisions		
Complaints related to consumer provisions	55	170
Inquiries related to consumer provisions	11	21
Self-reported complaints	—	40
Total compliance contacts for the period	**172**	**685**

1 A contact is recorded when a person or an institution contacts FCAC about an issue or concern, including complaints and inquiries. This excludes routine filings.
2 Included in this figure are multiple requests pertaining to the same branch.
3 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
4 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
5 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).

Chart 7: Total filings[1] received from financial institutions
(since FCAC was established October 24, 2001)

	Oct. 24/01–Mar. 31/02	Apr. 1/02–Mar. 31/03
Branch closure filings		
Closures that fall under the regulatory definition of a branch[2]	13	282
Closures that do not fall under the regulatory definition of a branch[3]	—	20
Complaint-handling procedure filings	384	67
Public Accountability Statement filings	—	6
Total filings for the period	**397**	**375**

1 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
2 Branch closure regulations apply to any branch in which there is an individual to disburse cash and open an account.
3 These filings were not required by legislation but were filed by the financial institution to keep the Commissioner informed of changes in retail services.

Chart 8 shows the 313 cases related to consumer provisions that were closed during 2002–03. It indicates whether the case was determined to be a violation or a non-violation of the consumer provisions, or whether it was withdrawn. (Cases are often withdrawn when consumers do not respond to FCAC's attempts to contact them in order to continue the compliance review.) Of the 313 cases, 23 involved violations.

Chart 8: Compliance cases[1] closed relating to consumer provisions by type of disposition, as of fiscal year end
(March 31, 2003)

	Type of disposition					Total cases closed during fiscal year 2002–03
	Violation[2]	Non-violation	Withdrawn[3]	Granted[4]	Not granted[5]	
Accounts						
Advance notice of increased or new account fees	—	26	7	—	—	33
Disclosure of account information, charges or services	—	8	1	—	—	9
Disclosure of charges for account maintenance	—	4	2	—	—	6
Disclosure of interest rates on accounts and method of calculation	—	1	—	—	—	1
Provision of account agreements and complaint procedures	—	1	1	—	—	2
Branch closures						
Provision of required notice	11	—	—	—	—	11
Request to change notice requirements	—	—	—	5	6	11
Requests for meetings[6]	—	—	—	32	87[7]	119
Cost of borrowing (COB) — general[8]	—	4	3	—	—	7
Credit cards						
Credit cards — general[9]	—	5	1	—	—	6
Disclosure of annual credit card interest rate	—	—	1	—	—	1
Disclosure of changes to COB for credit cards	—	4	8	—	—	12
Disclosure of COB, interest or fees for credit cards	—	10	3	—	—	13
Disclosure relating to optional services[10] for credit cards	—	—	—	—	—	—
Receipt of monthly credit card statements	—	2	2	—	—	4

Chart 8: (continued)

	Type of disposition					Total cases closed during fiscal year 2002–03
	Violation[2]	Non-violation	Withdrawn[3]	Granted[4]	Not granted[5]	
Disclosure of charges	—	3	1	—	—	4
Disclosure of interest — in advertising	—	2	—	—	—	2
Federal government cheques — fee charged to cash	—	1	2	—	—	3
Holds on cheques — for deposits	—	4	3	—	—	7
Index-linked deposits	—	—	—	—	—	—
Informing customers how to contact FCAC	—	2	—	—	—	2
Loans						
Loans — general[11]	—	3	1	—	—	4
Notification of changes or amendments to loan agreement or to COB	—	5	4	—	—	9
Requirement to disclose COB in advertising	4	2	—	—	—	6
Requirement to disclose COB when loan issued	—	2	6	—	—	8
Requirement to provide information on loan repayments, rebates or charges	—	4	—	—	—	4
Requirement to provide 21 days' notice before mortgage renewal date	—	—	1	—	—	1
Provide complaint-handling procedures[12]	8	—	—	—	—	8
Tied selling						
Coercive tied selling	—	4	4	—	—	8
Failure to display notices on tied selling	—	12	—	—	—	12
Total cases closed, by disposition	**23**	**109**	**51**	**37**	**93**	
Yearly total						**313**

1 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
2 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary). A case may involve more than one violation; see Chart 9 for more detail.
3 Cases are often withdrawn when consumers do not respond to FCAC's attempts to contact them in order to continue with the compliance review.
4 The Commissioner granted the financial institution's request to change the branch closure notice requirements or the individual's request for a meeting.
5 The Commissioner did not grant the financial institution's request to change the branch closure notice requirements or the individual's request for a meeting.
6 Some were multiple requests pertaining to the same branch.
7 Seventy-eight of these meeting requests involved one specific branch closure, where the institution voluntarily held a meeting without the necessity of a formal decision by the Commissioner.
8 Includes issues involving interest rate differentials, payment amounts and co-signer responsibilities.
9 Includes issues involving payments and associated finance charges.
10 Refers to such services as insurance products.
11 Includes issues involving payment changes and the calculation of penalty amounts.
12 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).

Chart 9 presents the 43 violations, in 23 cases, that FCAC identified in 2002–03. The Commissioner issued 22 Letters of Reprimand, one Notice of Violation (including an administrative monetary penalty) and one Compliance Agreement. The majority of violations involved branch closure notices and disclosures in advertising of the cost of borrowing.

Chart 10 shows the cases closed during 2002–03 that were related to codes of conduct and public commitments. The chart indicates whether the case was determined to involve adherence or non-adherence to a code of conduct or public commitment, or whether it was withdrawn. There were 13 cases of non-adherence, 10 of which had to do with refusal of a consumer's request to open a bank account.

Chart 11 provides details on branch closures in 2002–03. There were 302 closure notices filed, both required and voluntary.

The chart covers:

- closure notices filed by banks;
- complaints received related to branch closures;
- applications received, granted and pending for exemptions from filing of required notices; and
- requests received, granted and pending for public meetings.

During 2002–03, FCAC received 213 complaints concerning branch closures and 133 requests for public meetings related to the closing of 23 branches.

Chart 9: Compliance cases[1] closed where action was taken, as of fiscal year end
(March 31, 2003)

	Number of cases closed	Number of violations identified	Commissioner's decision
Branch closures			
Provision of required notice	11	18	11 Letters of Reprimand[2]
Cost of borrowing (COB) — general[3]	—	—	1 Compliance Agreement[4]
Provide complaint-handling procedures[5]	8	8	7 Letters of Reprimand / 1 Notice of Violation[6] with administrative monetary penalty
Requirement to disclose COB in advertising	4	17	4 Letters of Reprimand
Yearly total	**23**	**43**	**1 Compliance Agreement / 22 Letters of Reprimand / 1 Notice of Violation with administrative monetary penalty**

1 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
2 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
3 Includes issues involving interest rate differentials, payment amounts and co-signer responsibilities.
4 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
5 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
6 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).

Chart 10: Compliance cases[1] closed relating to codes of conduct[2] and public commitments[3] by type of disposition, as of fiscal year end
(March 31, 2003)

	Type of disposition			Total cases closed during fiscal year 2002–03
	Adherence	Non-adherence	Withdrawn[4]	
Access to banking services				
No minimum deposit or balance required for account	1	—	—	1
Refusal to open — general	6	—	3	9
Refusal to open — because of bankruptcy	20	2	10	32
Refusal to open — because of credit history	45	7	23	75
Refusal to open — because of employment status	—	—	2	2
Refusal to open — because of lack of proper identification	18	1	9	28
Debit card code	40	2	16	58
Public commitments by financial institutions				
Commitment to cash federal government cheques (under $1,500)	6	—	3	9
On credit cards	3	—	1	4
On investments	2	—	—	2
Other	2	1	—	3
Total cases closed by disposition	**143**	**13**	**67**	
Yearly total				**223**

1 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
2 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
3 For a definition of this item, see Appendix A (Glossary).
4 Cases are often withdrawn when consumers do not respond to FCAC's attempts to contact them in order to continue with the compliance review.

Chart 11: Matters related to branch closures
(for fiscal year 2002–03)

Closure notices filed by financial institutions	302[1]
Complaints received related to branch closures[2]	213
Requests to change the branch closure notice requirements	
Received	6
Granted[3]	5
Pending	1
Requests for public meetings on branch closures[4]	
Total number of meeting requests received	133
Number of branches for which meeting requests were received	23
Total number of branches in which meetings were required by the Commissioner	5
Total number of branches in which meetings were not required by the Commissioner[5]	11
Total number of meeting requests pending	7

1 This figure includes all branch closure filings, including those that do not fall under the regulatory definition of a branch, as well as requests to vary the required notice.
2 These are complaints related to branch closures; the individuals were not requesting a meeting.
3 The Commissioner granted the financial institution's request to change the branch closure notice requirements.
4 Some were multiple requests pertaining to the same branch.
5 Often, institutions will voluntarily hold a public meeting without a formal requirement from the Commissioner.

General consumer ***complaints*** *and* ***inquiries***

Addressing consumers' concerns

Role of FCAC

The only complaints over which FCAC has jurisdiction are those involving contraventions of federal consumer provision legislation or regulations. For general complaints such as on quality of service or business policies, or specific contract disputes, we ensure that financial institutions put in place a complaint-handling procedure that includes access to a third-party dispute resolution process. We also direct consumers to the right channels in the financial institution where such complaints are handled.

FCAC registers information about every complaint of a general nature, since the Commissioner is required to report annually on the types of complaints of which he is made aware. The information is also used to track trends and helps us determine appropriate topics for the consumer information material we produce. We provide the information in aggregate form to financial institutions so that they can respond to developing trends in terms of their business practices and in the type of information they provide to their customers.

Complaint procedures of financial institutions

All institutions are required to file their complaint procedures with FCAC. In addition, the banks must inform new customers of their complaint procedures when a person opens an account. In a recent mystery shopping exercise, we checked on the availability of information in bank branches about complaint procedures. We found that in about one case in five, the information was not readily available.

Since FCAC came into being, many institutions have been reviewing their complaint procedures, not only to improve the process for the consumer but also to gain a better understanding of the problems that occur. It is also desirable that institutions continue to set performance standards for their employees, prompting them to respond to consumer complaints.

How FCAC processes a complaint

When someone contacts FCAC with a complaint, it is examined to determine whether it falls under the Agency's jurisdiction and whether it involves a possible contravention of the law. If research is required, the consumer will receive a call back within 48 hours.

Once the consumer's situation is understood and the jurisdiction established, the complainant is told of the options available. If the complaint involves a possible contravention of the law, an FCAC compliance officer contacts the consumer's financial institution to discuss the complaint. If further action is recommended, an officer may request factual information in writing from the consumer and the institution.

The consumer is also informed about the institution's procedures for dealing with complaints. If the matter is not under our mandate, we direct the consumer to the organization best equipped to deal with the issue.

Consumer provision complaints

FCAC investigates complaints related to all banks and to all federally registered or incorporated insurance and trust and loan companies. FCAC is not responsible for credit unions, finance companies, mutual fund dealers, securities dealers or other financial institutions that fall under provincial jurisdiction.

Federally regulated financial institutions must comply with federal consumer legislation. If a consumer thinks a financial institution has not met its lawful obligations, FCAC will investigate the matter.

Under the compliance framework, any federally regulated financial institution is also obliged to self-report to FCAC any customer complaint not resolved initially that involves a consumer provision. In such cases the institution is further required to inform consumers immediately about FCAC, so that they can contact us directly if they wish to.

If FCAC determines that an institution has contravened a consumer provision, it may issue a warning letter or a Notice of Violation to the institution and impose a monetary penalty. FCAC may also publicize details of a violation, including the name of the institution and the amount of the penalty imposed.

If, in addition to reporting a contravention of the consumer provisions to FCAC, a consumer is seeking individual redress, FCAC provides information on the procedure used by the financial institution to handle such a case and directs the consumer to the department or individual in the institution dealing with this type of complaint.

Any consumer can file a complaint with FCAC about a contravention of a consumer provision. There is no cost involved. Consumers can call us toll-free at 1-866-461-3222 or e-mail us at **info@fcac-acfc.gc.ca**. Appendix B (p. 63) illustrates our complaint-handling process.

General complaints and inquiries overview

Chart 12 shows that FCAC received a total of 14,505 contacts in the past fiscal year. This figure includes requests for publications, filings, inquiries on compliance and non-compliance matters, complaints not related to compliance matters, and cases related to compliance matters.

Chart 12: Total contacts received by FCAC for fiscal year 2002–03, by topic

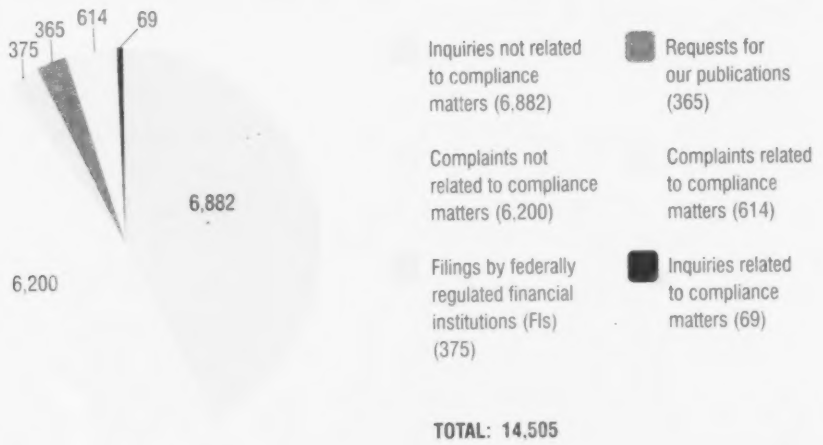


Chart 13: Inquiries and complaints received excluding compliance matters, by province or territory[1]

(for fiscal year 2002–03)

Category	AB	BC	MB	NB	NL	NS	ON	PE	QC	SK	Terr.	Unknown[2]	USA	Yearly total by category
Accounts	68	87	20	7	5	15	244	5	251	11	3	67	3	786
Branch closures	23	74	28	2	7	40	163	0	51	4	0	9	1	402
Cheques	62	35	23	4	0	9	129	0	137	9	4	30	0	442
Complaint procedures	6	12	2	2	0	0	28	0	11	3	0	6	0	70
Credit cards	202	212	89	30	25	54	589	7	555	56	3	125	5	1,952
Debit cards	5	6	2	3	0	5	27	0	48	0	0	2	0	98
General inquiries	511	290	195	77	66	126	787	21	879	116	6	180	25	3,279
Insurance	93	52	29	26	18	64	299	5	226	10	1	33	5	861
Investments	77	72	41	7	4	23	241	3	148	18	0	33	4	671
Loans	100	74	43	26	6	51	177	7	100	15	0	48	3	650
Mortgages	57	61	25	8	8	14	171	3	153	6	0	27	1	534
Privacy	24	34	12	5	3	6	91	1	36	7	1	9	0	229
Quality of service	105	94	44	15	8	47	340	3	173	26	2	42	3	902
Service fees	41	51	20	6	4	16	135	6	1,168	13	0	23	5	1,488
Small/ medium-sized enterprises	30	12	8	7	1	5	78	1	32	10	1	11	3	199
Other[3]	40	55	32	8	4	21	180	0	115	9	1	50	4	519
Yearly total (prov./terr.)	**1,444**	**1,221**	**613**	**233**	**159**	**496**	**3,679**	**62**	**4,083**	**313**	**22**	**695**	**62**	**13,082**

1 This chart also excludes requests for publications.

2 The province or territory was not indicated by the consumer.

3 Includes miscellaneous inquiries and complaints received regarding automated banking machines, electronic and telephone banking, estate matters, exchange rates, interest rates, and tied selling.

Chart 13 indicates that FCAC received 13,082 inquiries and complaints, excluding compliance matters, during 2002–03. The majority were from Ontario (28 percent) and Quebec (31 percent). Consumers from Alberta and British Columbia also contacted FCAC frequently.

Chart 14: Inquiries and complaints by type of financial institution regulated by FCAC, excluding compliance matters[1]

(for fiscal year 2002–03)

Category	Banks	Life insurance companies	Loan companies	P&C[2] insurance companies	Trust companies	Yearly total by category
Accounts	656	4	1	3	15	679
Branch closures	393	0	0	0	7	400
Cheques	358	0	0	0	4	362
Complaint procedures	51	3	0	7	2	63
Credit cards	1,756	2	5	2	8	1,773
Debit cards	76	0	0	0	1	77
General inquiries	804	76	4	26	55	965
Insurance	37	245	0	386	0	668
Investments	267	39	1	0	31	338
Loans	353	2	4	0	7	366
Mortgages	344	13	5	2	27	391
Privacy	132	14	0	2	4	152
Quality of service	648	25	1	8	27	709
Service fees	1,344	12	1	2	8	1,367
Small/medium-sized enterprises	138	1	3	0	1	143
Other[3]	320	12	2	2	12	348
Total by federally regulated FI	**7,677**	**448**	**27**	**440**	**209**	**8,801**

1 This chart also excludes requests for publications.

2 Property and casualty.

3 Includes miscellaneous inquiries and complaints received regarding automated banking machines, electronic and telephone banking, estate matters, exchange rates, interest rates, and tied selling.

Chart 14 provides a breakdown of the types of inquiries and complaints, excluding compliance matters, received by FCAC. These are grouped by the types of financial institutions that FCAC regulates. The chart shows that 87 percent of all inquiries and complaints pertained to banks. Overall, FCAC received 8,801 inquiries and complaints about federally regulated financial institutions.

Chart 15 shows that FCAC received 6,882 general inquiries from consumers during 2002–03. Of this total, 2,968 related to general questions such as:

- whether various financial institutions were legitimate organizations;
- whether a particular financial institution was a member of the Canada Deposit Insurance Corporation and therefore whether deposits with it were insured;

- how to go about getting a student loan;
- how to obtain credit counselling advice;
- how to get a copy of a personal credit file; and
- where to get information on Canada Savings Bonds.

Many of the questions FCAC received related to credit cards. Consumers wanted to know how interest was calculated on their cards, how to cancel a credit card and how to apply for certain types of cards, such as secured cards. A significant number of consumers asked for assistance in understanding letters that described changes in their credit card fees.

Chart 15: General inquiries received, excluding compliance inquiries[1] (for fiscal year 2002–03)

Category	Yearly total by category
Accounts	297
Branch closures	189
Cheques	183
Complaint procedures	59
Credit cards	1,368
Debit cards	39
General inquiries	2,968
Insurance	302
Investments	324
Loans	287
Mortgages	196
Privacy	88
Quality of service	99
Service fees	135
Small/medium-sized enterprises	81
Other[2]	267
Yearly total	**6,882**

1 This chart also excludes requests for publications.

2 Includes miscellaneous inquiries received regarding automated banking machines, electronic and telephone banking, estate matters, exchange rates, interest rates, and tied selling.

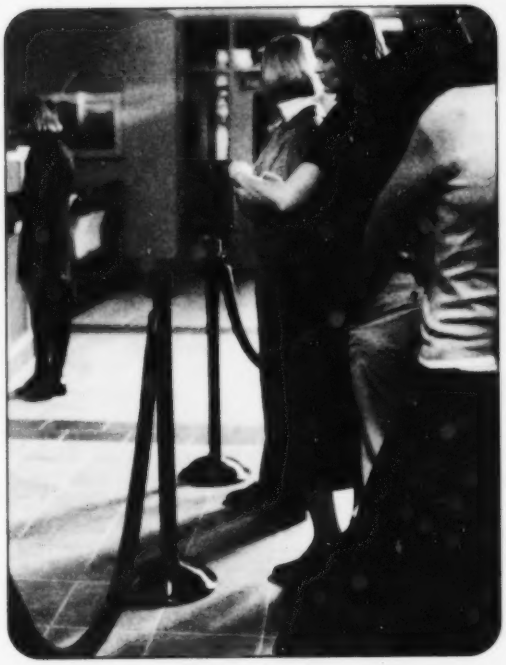


Chart 16 outlines the types of complaints, excluding compliance matters, received by FCAC from consumers during 2002–03. Complaints about service fees represented about 22 percent of the 6,200 contacts. Three quarters of the complaints resulted from a letter-writing campaign initiated by Option consommateurs.

FCAC received a large number of complaints from consumers about the quality of service they had received when approaching financial institutions concerning investment products and personal loans. Consumers also complained about general problems with their bank accounts: missing funds, errors by branch staff and transaction delays caused by fund transfers between financial institutions.

Chart 16: Complaints excluding those related to consumer provisions
(for fiscal year 2002–03)

Category	*Yearly total by category*
Accounts	489
Branch closures	213
Cheques	259
Complaint procedures	11
Credit cards	584
Debit cards	59
General inquiries	311
Insurance	559
Investments	347
Loans	363
Mortgages	338
Privacy	141
Quality of service	803
Service fees	1,353
Small/medium-sized enterprises	118
Other[1]	252
Yearly total	**6,200**

1 Includes complaints received regarding automated banking machines, electronic and telephone banking, estate matters, exchange rates, interest rates, and tied selling.

Chart 17: Inquiries and complaints received about credit cards, excluding compliance matters
(for fiscal year 2002–03)

Category	Inquiries	Complaints	Yearly total by category
Applications[1]/cancellations	155	94	249
Bill payments	23	103	126
Disclosure on credit cards	1	3	4
Fraud	13	29	42
Grace period (during which time consumer does not pay interest)	3	6	9
Insurance on credit card	10	14	24
Interest calculation	15	42	57
Solicitation by card issuer to get consumers to apply for card	54	103	157
Transfer of balance to another card	4	17	21
Other[2]	1,090	173	1,263
Yearly total	**1,368**	**584**	**1,952**

1 Includes unwanted card applications.

2 Other topics raised by consumers included: a change in the charges associated with a particular credit card; secure credit cards; re-activation of credit card numbers; stopping pre-authorized payments; requests for payment from collection agencies; and credit cards not accepted in certain countries.

With regard to credit complaints, consumers expressed frustration about being charged interest for late payments even though they had paid their credit card bill on or before the due date. They also complained about receiving unwanted credit card applications by mail, about being considered liable for unauthorized transactions on their credit card accounts and about problems in stopping pre-authorized payments.

With regard to insurance, consumers complained that their premiums for house and automobile insurance had increased significantly. They also complained about lengthy delays in having their insurance claims settled.

Charts 17 to 21 (pp. 41–44) examine in more detail the most common topics of inquiries and complaints not related to compliance. These had to do with credit cards (Chart 17), personal loans (Chart 18), mortgages (Chart 19), service fees (Chart 20) and quality of service (Chart 21).

Chart 18: Inquiries and complaints received about personal loans, excluding compliance matters
(for fiscal year 2002–03)

Category	Inquiries	Complaints	Yearly total by category
Collection of loan[1]	51	131	182
Contract for loan	23	23	46
Interest calculation on loan	10	21	31
Refusal to grant a loan	25	49	74
Other[2]	178	139	317
Yearly total	**287**	**363**	**650**

1 Includes problems where clients were not advised that the unpaid loan had gone to the collection agency.

2 Other topics raised by consumers included: responsibilities of loan co-signers; debt consolidation; obtaining and repaying student loans; and loan accounts closed because of late loan payments.

With regard to personal loans (Chart 18), FCAC received several complaints from people who had co-signed a loan and were being held responsible for the outstanding balance when the primary borrower could not meet the repayment obligations. FCAC also received inquiries and complaints from consumers who had been contacted by collection agencies about repaying a loan that had gone into arrears. The callers wanted to know what their rights were and how they should go about repaying the loan.

Chart 19: Inquiries and complaints received about mortgages, excluding compliance matters
(for fiscal year 2002–03)

Category	Inquiries	Complaints	Yearly total by category
Applying for a mortgage	13	20	33
Collection/foreclosure	16	45	61
Discharge, transfer and administrative fees	12	30	42
Existing mortgage	24	46	70
Insurance	12	26	38
Penalty/differential/refinancing	28	55	83
Property taxes	5	20	25
Refusal to renew	1	3	4
Other[1]	85	93	178
Yearly total	**196**	**338**	**534**

1 Other topics raised by consumers included: reverse mortgages; using registered retirement savings plans for mortgage down payments; and Canada Mortgage and Housing Corporation fees.

Chart 19 shows the numerous consumer complaints received by FCAC about mortgage penalties. Consumers often did not understand why the estimate of the penalty charge increased between the time they first asked about it and the time they actually renegotiated their mortgage. They also wondered how the penalty was calculated.

Chart 20 shows that the majority of consumers who contacted us about service fees were complaining about ABM service fees. A number of these complaints were initiated as a result of the campaign by Option consommateurs.

Chart 20: Inquiries and complaints received about service fees, excluding compliance matters
(for fiscal year 2002–03)

Category	*Inquiries*	*Complaints*	*Yearly total by category*
ABMs[1]	19	1,046[2]	1,065
Accounts	30	76	106
Credit cards	14	41	55
Debit cards	18	13	31
Investments	13	72	85
Small/medium-sized enterprises	6	18	24
Other[3]	35	87	122
Yearly total	**135**	**1,353**	**1,488**

1 Includes inquiries and complaints about financial institution–owned ABMs as well as privately owned ABMs.

2 A number of these complaints were initiated as a result of a campaign undertaken by Option consommateurs.

3 Other topics raised by consumers included: fees on special transactions such as NSF charges; charges to non-customers for cashing personal cheques; and charges for drafts, money orders and wire transfers.

Chart 21 shows that, of the 902 inquiries and complaints received about quality-of-service issues, 803 were complaints. They accounted for 89 percent of the contacts under this category. Some of the complaints related to:

- not being able to use 100-dollar bills in branches or stores;
- being harassed by a financial institution's collection department or by a collection agency for repayment of a loan;
- finding that the contents of a safety deposit box had been tampered with; and
- being unable to cash a money order without being a customer of an institution.

Chart 21: Inquiries and complaints received about quality of service, excluding compliance matters
(for fiscal year 2002–03)

Category	*Inquiries*	*Complaints*	*Yearly total by category*
Accounts	12	100	112
Credit cards	6	61	67
Errors/delays	14	115	129
Insurance	3	19	22
Investments	9	100	109
Personal loans	2	74	76
Mortgages	6	37	43
Small/medium-sized enterprises	0	22	22
Other[1]	47	275	322
Yearly total	**99**	**803**	**902**

1 Other topics raised by consumers included: not being able to use 100-dollar bills; being harassed by an institution's collection department or by collection agencies; problems with contents of safety deposit boxes; and cashing money orders.

Financial statements

Financial highlights

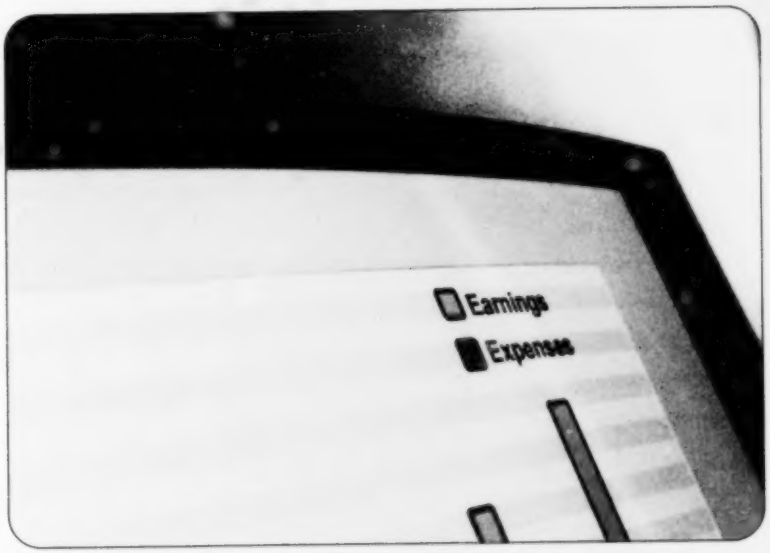
The *Financial Consumer Agency of Canada Act* created the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) on October 24, 2001. While FCAC's first annual report for the fiscal year 2001–02 covered only five months of operations, this annual report covers a full fiscal year.

FCAC is funded entirely by assessments paid by federally regulated financial institutions. Since most of the consumer provisions that FCAC oversees apply to banks, bank-related issues account for the bulk of the Agency's workload. Banks are therefore assessed more than 90 percent of FCAC's costs.

This year, the Office of the Auditor General of Canada was appointed by Order-in-Council as the auditor for FCAC. Its role is to audit the annual financial statements of FCAC and to report to the Minister of Finance on the results of the audit. The auditor's opinion is included on page 49 of this report.

In its report for this year, the Office of the Auditor General stated:

> ... these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Agency as at March 31, 2003 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.



FCAC's expenses for the first full year of operations amounted to $5.4 million. This amount was below the $7.2 million projected in FCAC's Business Plan for the Year 2002–03. The difference is due primarily to the following factors:

- In the first full year of operations, FCAC adopted a targeted approach to its consumer education mandate. We did not implement a more aggressive communications plan that would have aimed for a higher public profile through the significant use of paid advertising. In contrast, FCAC was very successful in achieving extensive media coverage across Canada on issues of importance to consumers.
- Because of workload priorities (e.g. a "mystery shopping" contract, and the writing and production of several new publications), certain activities were postponed to the next fiscal year, 2003–04.

Since FCAC is a small agency, we seek to achieve economies through the use of partnerships. We contract out certain key services rather than creating and maintaining our own. FCAC has contracts in place with other, larger organizations for the provision of the following services:

- Human resources and financial administrative services are provided to FCAC by the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI).

- Informatics procurement and support, as well as communications services, are provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC).

- The Consumer Contact Centre (call centre) is a joint venture with the Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC).

These partners have considerable experience in providing high-quality services. By working with OSFI and CDIC, FCAC is able to benefit from their knowledge and experience in dealing with the financial sector. For example, it has access to experienced call centre personnel and can use already established databases to determine assessment amounts.

During our first full year of operations (2002–03), we have better defined and established FCAC's program of activities and services in accordance with legislation and stakeholder expectations. Now that we are fully operational, we expect that our expenditures will match our planned budget of $7.3 million for the fiscal year 2003–04. We will also be overseeing the introduction of new regulations governing access to banking services, and will be undertaking special examinations.

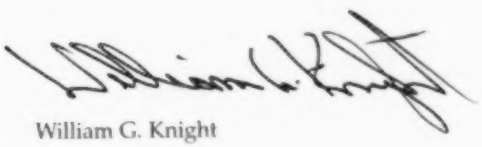
As we move forward with a credible and effective program to protect financial consumers and inform Canadians, we will continue to ensure the efficient use of our financial resources.

Management responsibility for financial statements

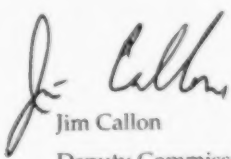
Responsibility for the integrity and objectivity of the accompanying financial statements, and their consistency with all other information contained in this annual report, rests with the management of the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC).

These financial statements, which include amounts based on management's best estimates as determined through experience and judgment, have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. Management has developed and maintained books of accounts, records, internal controls, management practices and information systems designed to provide reasonable assurance that assets are safeguarded and controlled, resources are managed economically and efficiently in the attainment of corporate objectives, and transactions are in accordance with the *Financial Administration Act* and regulations, as well as with FCAC policies and statutory requirements.

The Auditor General of Canada, the independent auditor for the Government of Canada, has audited the transactions and financial statements of FCAC, and reports on her audit to the Minister of Finance.



William G. Knight
Commissioner
Financial Consumer Agency of Canada



Jim Callon
Deputy Commissioner
Financial Consumer Agency of Canada

Ottawa, Canada
May 23, 2003

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

Auditor's Report

To the Minister of Finance

I have audited the statement of financial position of the Financial Consumer Agency of Canada as at March 31, 2003 and the statements of operations and equity of Canada and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Agency's management. My responsibility is to express an opinion on these financial statements based on my audit.

I conducted my audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that I plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In my opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Agency as at March 31, 2003 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles.

John Wiersema, CA
Assistant Auditor General
for the Auditor General of Canada

Ottawa, Canada
May 23, 2003

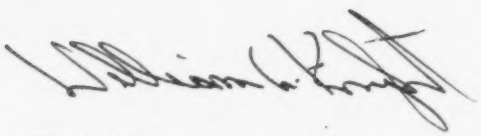
Statement of Financial Position

As at March 31

	2003	2002
ASSETS		
Current		
Cash Entitlement	$ 2,050,040	$ 4,507,326
Assessments Receivable	27,994	6,829,109
Other Current Assets	1,625	—
Other Assets	81,571	31,376
Capital Assets (note 5)	683,367	719,088
Total Assets	$ 2,844,597	$ 12,086,899
LIABILITIES		
Current Liabilities		
Accounts Payable and Accrued Liabilities (notes 6, 7)	$ 720,308	$ 1,289,067
Unearned Revenue	650,052	3,690,589
Loan Payable (note 6)	1,350,000	7,000,000
Employee Future Benefits	124,237	107,243
Total Liabilities	$ 2,844,597	$ 12,086,899
Equity of Canada	—	—
TOTAL LIABILITIES AND EQUITY OF CANADA	$ 2,844,597	$ 12,086,899

Commitments (note 8)

Approved by:



William G. Knight

Commissioner, Financial Consumer Agency of Canada

The accompanying notes are an integral part of these Financial Statements.

Statement of Operations and Equity of Canada

For the year ended March 31

	2003	Unaudited (5 months — note 9) 2002
REVENUE		
Assessments	$ 5,383,452	$ 3,297,772
Total Revenue	5,383,452	3,297,772
EXPENSES		
Salaries and Benefits (note 4)	2,848,840	988,914
Provision for Employee Future Benefits	16,994	107,243
Information Management / Information Technology Costs (note 7)	611,526	834,796
Professional Services (note 7)	835,886	621,394
Accommodation (notes 7, 8)	616,611	522,135
Interest	101,950	61,449
Travel	88,669	19,159
Other	262,976	142,682
Total Expenses	5,383,452	3,297,772
Net Operating Results	$ —	$ —
EQUITY OF CANADA		
Equity of Canada, Beginning of Year	—	—
Equity of Canada, End of Year	$ —	$ —

The accompanying notes are an integral part of these Financial Statements.

Statement of Cash Flows

For the year ended March 31

	2003	Unaudited (5 months — note 9) 2002
OPERATING ACTIVITIES		
Net Operating Results	$ —	$ —
Non-Cash items included in net operating results		
Amortization of Capital Assets (note 5)	151,328	58,468
Accrued Employee Future Benefits	16,994	107,243
Changes in working capital		
Decrease / (Increase) in Assessments Receivable	6,801,115	(6,829,109)
(Increase) in Other Assets	(50,195)	(31,376)
(Increase) in Current Assets	(1,625)	—
(Decrease) / Increase in Accounts Payable and Accrued Liabilities	(568,759)	1,289,067
(Decrease) / Increase in Unearned Revenue	(3,040,537)	3,690,589
Cash Flow provided by / (used for) Operating Activities	3,308,322	(1,715,118)
INVESTING ACTIVITIES		
Acquisition of Capital Assets	(115,607)	(777,556)
Cash Flows used for Investing Activities	(115,607)	(777,556)
FINANCING ACTIVITIES		
New Borrowings during the year	1,350,000	7,000,000
Repayments during the year	(7,000,000)	—
Cash Flows (used for) / provided by Financing Activities	(5,650,000)	7,000,000
CASH ENTITLEMENT		
(Decrease) / Increase During the Year	(2,457,285)	4,507,326
Balance, Beginning of Year	4,507,326	—
Balance, End of Year	$ 2,050,040	$ 4,507,326

The accompanying notes are an integral part of these Financial Statements

Notes to the *financial statements*

For the year ended March 31, 2003

1. Authority and objectives

On October 24, 2001, the *Financial Consumer Agency of Canada Act* (the Act) came into force, establishing the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC, or the Agency). The Financial Consumer Agency of Canada is responsible for strengthening the oversight of consumer protection measures in the federally regulated financial sector and for expanding consumer education activities. The Agency is a department of the Government of Canada and is listed in schedule I.1 of the *Financial Administration Act*.

FCAC's mandate is specifically set out in the *Financial Consumer Agency of Canada Act*. It must:

a) **supervise** financial institutions to determine whether they are in compliance with the consumer provisions applicable to them;

b) **promote** the adoption by financial institutions of policies and procedures to implement consumer provisions applicable to them;

c) **monitor** the implementation of financial institutions' publicly available voluntary codes of conduct that are designed to protect the interests of their customers, and monitor any public commitments made by financial institutions to protect the interests of their customers;

d) **promote** consumer awareness about the obligations of financial institutions under consumer provisions applicable to them; and

e) **foster** an understanding of financial services and issues relating to financial services, in cooperation with any department, agency or agency corporation of the Government of Canada, or of a province, financial institution, or consumer or other organization.

Section 18(3) of the Act provides that the Agency's costs of operations are to be assessed to the industry. FCAC's operations are entirely funded through this process. No annual parliamentary appropriations are received by the Agency, and the Government of Canada made no initial investment in the Agency at start-up.

FCAC assessment revenues are charged in accordance with the *Financial Consumer Agency of Canada Assessment of Financial Institutions Regulations*, which outline the methodology used to determine each institution's assessment.

The Agency manages its working capital requirements by borrowing funds from the Government of Canada as authorized under section 13.1 of the Act.

2. Summary of significant accounting policies

a) Basis of presentation

These financial statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The Agency is entirely dependent on its assessments of financial institutions to fund its costs of operations, including those related to employee future benefits.

b) Revenue recognition

FCAC matches its revenue to its operating costs. Any assessments that have been billed and for which costs have not been incurred are classified as current liabilities (unearned revenue) on the statement of financial position.

Assessments are billed annually based on an estimate of the current fiscal year's costs of operations together with an accounting of the previous year's assessed costs against actual costs incurred. The assessment process is undertaken before December 31 in each year, in accordance with section 18(1) of the Act. As a result, at March 31 of each year, amounts may have been collected in advance of the incurrence of costs or, alternatively, funds may be owed to the Agency to fund its costs of operation.

c) Employee future benefits

i) Pension benefits

FCAC's eligible employees participate in the Public Service Superannuation Plan (the Plan) administered by the Government of Canada. Both employees and FCAC contribute to the cost of the Plan. The Agency's contribution amount is currently based on a multiple of employees'

required contributions, and may change over time depending on the experience of the Plan. These contributions represent the total pension obligations of the Agency and are charged to operations on a current basis. FCAC is not required under present legislation to make contributions with respect to any actuarial deficiencies of the Plan.

ii) Severance benefits

On termination of employment, employees are entitled to certain benefits provided for under their conditions of employment through a severance benefits plan. The cost of these benefits is periodically actuarially determined and is accrued as employees render the services necessary to earn severance benefits.

The cost of the severance benefits is actuarially determined using the projected benefit method prorated on services. The valuation of the liability is based upon a current market discount rate and other actuarial assumptions, which represent management's best long-term estimates of factors such as future wage increases and employee resignation rates.

In those years where no actuarial review is performed, management prepares an estimate of the closing employee future benefits liability, based on the most recent actuarial report and current employee information.

d) Cash entitlement

The Financial Consumer Agency of Canada does not deposit cash into or issue cheques from its own bank account. The financial transactions of the Agency are processed through the Consolidated Revenue Fund (CRF), a banking facility administered by the Receiver General for Canada. FCAC's cash entitlement represents the amount the Agency is entitled to withdraw from the CRF without further authority. This amount does not earn interest.

e) Assessments receivable

Assessments receivable are stated at amounts expected to be ultimately realized and represent a debt due to Her Majesty.

f) Capital assets

All capital assets are initially recorded at acquisition cost. Amortization of capital assets is calculated on a straight-line basis over the estimated useful life of the asset, as follows:

Asset class	Amortization period
Office equipment	4 years
Furniture and fixtures	7 years
Informatics hardware	3 years
Informatics software	5 years
Leasehold improvements	lesser of useful life or term of the lease

3. Measurement uncertainty

The preparation of financial statements requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets, liabilities, revenues and expenses reported in the financial statements. At the time of preparation of these statements, management believes the estimates and assumptions to be reasonable. The most significant item involving the use of estimates and assumptions is the Agency's allowance for employee future benefits. This liability was actuarially determined for the fiscal year ended March 31, 2002, and was estimated by management for the year ended March 31, 2003.

4. Benefits

FCAC recognized benefit costs in the amount of $507,813 during the year in respect of employee benefits using a contribution rate of approximately 27.5 percent. The majority of this amount was in respect of pension benefits for employee participation in the Public Service Superannuation Plan.

5. Capital assets

Category	Opening balance	Additions	Opening accumulated amortization	Amortization expense	Closing accumulated amortization	Closing balance
Leasehold improvements	$ 361,654	$ 14,156	$ 33,898	$ 82,329	$ 116,227	$ 259,583
Furniture and fixtures	362,907	29,977	21,602	52,482	74,084	318,800
Office equipment	36,845	—	1,198	9,211	10,409	26,436
Informatics hardware	7,650	—	1,062	2,550	3,612	4,038
Informatics software	8,500	71,474	708	4,756	5,464	74,510
Total	**$ 777,556**	**$ 115,607**	**$ 58,468**	**$ 151,328**	**$ 209,796**	**$ 683,367**

6. Loan payable

FCAC funds its ongoing operations with cash advanced from the Consolidated Revenue Fund. The terms and conditions of the loan agreement for funds advanced as at March 31, 2003, together with comparatives for the preceding year, are as follows:

Principal amount:	$1,350,000	(2002 — $7,000,000)
Maturity date:	Feb. 21, 2004	(2002 — May 19, 2002)
Interest rate:	3.38%	(2002 — 2.39%)

Interest is due upon maturity, and is recorded in Accounts Payable and Accrued Liabilities.

7. Related party transactions

FCAC is related in terms of common ownership to all Government of Canada departments and Crown corporations. The Agency has entered into service agreements with several departments and one Crown corporation for the supply of key services to the Agency and its staff in carrying out its mandate. FCAC currently works with the following partners:

- Public Works and Government Services Canada (PWGSC)
- Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC)
- the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI)

FCAC also enters into transactions with other government entities in the normal course of business and on normal trade terms applicable to all individuals and enterprises. The details of these transactions are not set out below.

The following tables summarize the impact of the Agency's significant related-party transactions for the year on total expenses. The transactions are measured at the exchange amount, which is the amount of consideration established and agreed to by the related parties.

Expenses			2003	2002 (Unaudited — 5 months)
PWGSC	—	Information Management / Information Technology	$ 557,500	$ 700,000
PWGSC	—	Accommodation	$ 458,803	$ 450,849
CDIC	—	Professional Services (Call Centre Administration)	$ 246,496	$ 134,576
OSFI	—	Professional Services (Human Resources Services)	$ 98,232	$ 182,131
OSFI	—	Professional Services (Financial Services)	$ 102,060	$ 53,287

At the end of the year, amounts due to the above related parties are as follows:

Accounts payable			2003	2002
PWGSC	—	Information Management / Information Technology	$ 136,000	$ 700,000
PWGSC	—	Accommodation	$ —	$ —
CDIC	—	Professional Services (Call Centre Administration)	$ 82,103	$ 71,000
OSFI	—	Professional Services (Human Resources Services)	$ 8,489	$ —
OSFI	—	Professional Services (Financial Services)	$ 8,820	$ —

8. Commitments

Contractual commitments arising from service agreements entered into with various departments and one Crown corporation for the supply of key services to the Agency, as well as future minimum lease payments for the remaining term of the Agency's lease for office space are outlined below.

Year ending March 31	Service agreements	Operating lease	Total
2004	$746,288	$291,347	$1,037,635
2005	92,264	291,347	383,611
2006	93,417	291,347	384,764
Total	**$931,969**	**$874,041**	**$1,806,010**

9. Comparative figures

The comparative figures reflect the results of operations and the cash flows of the Agency during the five-month period beginning October 24, 2001, and ending March 31, 2002. These comparative figures are unaudited.

Appendix A: Glossary

Adherence (to a voluntary code of conduct or public commitment)

After investigation of a complaint, a finding by the Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) that actions of the financial institution concerned are consistent with that institution's voluntary code of conduct or public commitment governing such actions.

Case

A file opened by FCAC's Compliance and Industry Relations Branch on a compliance matter, such as an alleged contravention of a consumer provision, code of conduct or public commitment. Circumstances surrounding the matter are reviewed and assessed by the Branch.

Closed case

Compliance case investigated by FCAC and concluded by March 31.

Code of conduct

A code adopted by a financial institution or an industry association and made publicly available (for example, on its Web site), designed to protect the interests of customers of that institution or association. FCAC monitors adherence by federally regulated financial institutions to their voluntary codes of conduct.

Coercive tied selling

The action of coercing or imposing undue pressure on a person to obtain a product or service from a particular person, bank or affiliate as a condition for obtaining another product or service from that same source.

Complaint-handling procedure

Procedure that each federally regulated financial institution is required by law to put into place for dealing with complaints made by persons who have requested or received products or services from that institution.

Compliance Agreement

Agreement entered into by the Commissioner and a financial institution, specifying corrective measures designed to further compliance with the consumer provisions and setting out a time frame for implementation of such measures.

Consumer provision

A provision of federal legislation/regulations identified as a consumer provision in section 2 of the *Financial Consumer Agency of Canada Act*. Contravention of such a provision constitutes a violation.

Examination, annual

An examination conducted by FCAC once in each calendar year for the purpose of satisfying the Commissioner that a financial institution is in general compliance with the consumer provisions applicable to that institution.

Examination, special

An examination conducted by FCAC, as circumstances require, for the purpose of satisfying the Commissioner that a financial institution is complying with specific consumer provisions applicable to that institution.

Filing

A document that a federally regulated financial institution is required by legislation (*Bank Act*, *Cooperative Credit Associations Act*, *Insurance Companies Act*, and *Trust and Loan Companies Act*) to submit to FCAC.

Letter of Reprimand

An administrative measure, provided for in FCAC's compliance framework. May be used in cases where a violation by a financial institution involves an isolated problem and has limited impact on the consumer, but where a Notice of Violation is not required. In a letter sent to the institution, the Commissioner notes the violation and confirms that proper corrective action has been taken.

Non-adherence

After investigation by FCAC, a determination that a complaint has merit and that the actions of a particular financial institution do not comply with the terms of a voluntary code of conduct or a public commitment applicable to that institution.

Notice of Violation

A notice provided for by law and issued by the Commissioner, informing a financial institution that it has violated a consumer provision. The *Financial Consumer Agency of Canada Act* requires the notice to state the name of the institution that committed the violation, the nature of the violation and the amount of the administrative monetary penalty levied against the institution by FCAC. The Commissioner may also publicize the violation.

Opened complaint

Complaint entered into FCAC's tracking system.

Pending case

Compliance case still under investigation by FCAC as of March 31.

Public Accountability Statement

A statement that each large financial institution is required by law to publish annually and file with the FCAC Commissioner. It describes the contributions made by that institution to Canada's economy and society.

Public commitment

A commitment made publicly by a financial institution or an industry association (for example, on its Web site), designed to protect the interests of customers of that institution or association. FCAC monitors adherence by federally regulated financial institutions to their public commitments.

Self-reported complaint

A complaint involving a consumer provision, escalated by a financial institution to the reportable level of that institution's complaint-handling procedure. FCAC's compliance framework requires federally regulated financial institutions to inform the Agency of any reportable complaint (as defined in the framework) that involves a consumer provision.

Violation

The contravention of a consumer provision, as defined by the *Financial Consumer Agency of Canada Designated Violations Regulations*.

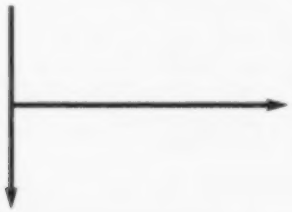
Withdrawn case

A case on which action has been discontinued, either because the consumer who lodged the complaint has requested that FCAC not proceed any further with its investigation ***or*** because the consumer did not respond to FCAC's attempts to contact him or her in order to continue its investigation.

Appendix B: FCAC case management process

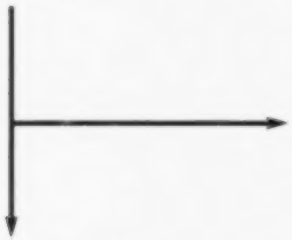
Process ***Potential outcomes***

1. Complaint received by or reported to FCAC is entered into the case/inquiry tracking system.
2. Complainant also advised of financial institution's complaint-handling procedure.
3. Case assigned to compliance officer.
4. Contact made with financial institution to clarify issue.



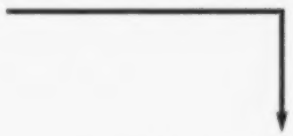
Compliance issues not identified.

5. Compliance officer requests more detailed information from complainant and financial institution.



Determined not to be a compliance issue, no further action.

6. Compliance officer reports findings to the Commissioner. Copy of report is sent to financial institution for comment.



Compliance options:

- Letter of Reprimand
- Compliance Agreement
- Notice of Violation
- Administrative Penalty

Appendix C: Consumer provisions and regulations

The *Financial Consumer Agency of Canada Act* identifies consumer provisions under the following legislation:

- the *Bank Act*;
- the *Insurance Companies Act*;
- the *Trust and Loan Companies Act*; and
- the *Cooperative Credit Associations Act*.

The following table summarizes the legislated consumer provisions that the Agency administers, and the types of federally regulated financial institutions affected by each provision.

Type of consumer provisions	Banks	Trust and loan companies	Insurance companies	Retail associations
Requirement to disclose interest and charges applicable to deposit accounts	X	X		X
Requirement to disclose the cost of borrowing	X	X	X	X
Requirement to have procedures for protecting customer information (no regulations in effect)	X	X	X	X
Requirement to open retail deposit accounts (to be in effect September 2003)	X			
Requirement to provide notice that deposits are not insured when bank is not a member of CDIC	X			
Requirement to offer a standard low-cost account (not in effect) *Note: Instead of a regulatory approach to bring this provision into effect, the seven major banks have voluntarily committed to providing a low-cost account within guidelines established by the government.*	X			
Within 14 days of opening a retail deposit account by telephone, consumer's right to close the account without charge	X	X		X
Prohibition on charging for cashing government cheques	X	X		X
Obligation to cash government cheques under $1,500, as specified by regulation (to be in effect September 2003)	X			
Requirement to provide notice before closing a retail branch	X	X		X
Requirement for large institutions (with equity of $1 billion or more) to file Public Accountability Statements	X	X	X	

Type of consumer provisions	Banks	Trust and loan companies	Insurance companies	Retail associations
Requirement to set up complaint procedures and to file a copy of those procedures with FCAC	X	X	X	X
Requirement to join a separate complaints resolution organization		X	X	X
Restriction concerning coercive tied selling	X			
Requirements to disclose information to consumers as required by regulation (e.g. regulations on index-linked deposits, holds-on-cheques policies)	X	X	X	X
Consumers' right to prepay loans	X	X	X	X
Institution to provide information about FCAC when consumers have complaints about the institution's compliance with consumer provisions	X	X	X	X

Related matters	Banks	Trust and loan companies	Insurance companies	Retail associations
Requirement for FCAC to monitor industry codes of conduct and public commitments (e.g. codes dealing with debit cards or with small and medium-sized businesses)	X	X	X	X
Requirement for FCAC to report annually, in aggregate form, on the number and types of complaints brought to its attention	X	X	X	X
Requirement for institutions to provide information to the Commissioner as necessary	X	X	X	X
Requirement for annual compliance examination and reporting	X	X	X	X
Ability to enter into compliance agreements	X	X	X	X
Requirement to pay assessments for funding of FCAC	X	X	X	X
Ability to designate contraventions that are subject to administrative penalties	X	X	X	X

Appendix D: Status of consumer provision regulations

as of March 31, 2003

Name of regulations	Status	Reference No.
Cheque Holding Policy Disclosure (Banks) Regulations	in force	SOR/2002-39
Complaint Information (Authorized Foreign Banks) Regulations	in force	SOR/2001-370
Complaint Information (Banks) Regulations	in force	SOR/2001-371
Complaint Information (Canadian Insurance Companies) Regulations	in force	SOR/2001-373
Complaint Information (Foreign Insurance Companies) Regulations	in force	SOR/2001-372
Complaint Information (Retail Associations) Regulations	in force	SOR/2001-374
Complaint Information (Trust and Loan Companies) Regulations	in force	SOR/2001-375
Cost of Borrowing (Authorized Foreign Banks) Regulations	in force	SOR/2002-262
Cost of Borrowing (Banks) Regulations	in force	SOR/2001-101
Cost of Borrowing (Canadian Insurance Companies) Regulations	in force	SOR/2001-102
Cost of Borrowing (Foreign Insurance Companies) Regulations	in force	SOR/2001-103
Cost of Borrowing (Retail Associations) Regulations	in force	SOR/2002-263
Cost of Borrowing (Trust and Loan Companies) Regulations	in force	SOR/2001-104
Disclosure of Charges (Authorized Foreign Banks) Regulations	in force	SOR/99-278
Disclosure of Charges (Banks) Regulations	in force	SOR/92-324
Disclosure of Charges (Retail Associations) Regulations	pending	
Disclosure of Interest (Authorized Foreign Banks) Regulations	in force	SOR/1999-272, as amended by SOR/2001-468
Disclosure of Interest (Banks) Regulations	in force	SOR/1992-321, as amended by SOR/2001-469
Disclosure of Interest (Retail Associations) Regulations	pending	
Disclosure of Interest (Trust and Loan Companies) Regulations	in force	SOR/1992-322, as amended by SOR/2001-470
Disclosure on Account Opening by Telephone Request (Authorized Foreign Banks) Regulations	in force	SOR/2001-471
Disclosure on Account Opening by Telephone Request (Banks) Regulations	in force	SOR/2001-472
Disclosure on Account Opening by Telephone Request (Retail Associations) Regulations	pending	
Disclosure on Account Opening by Telephone Request (Trust and Loan Companies) Regulations	in force	SOR/2001-473

Name of regulations	Status	Reference No.
Financial Consumer Agency of Canada Assessment of Financial Institutions Regulations	in force	SOR/2001-474
Financial Consumer Agency of Canada Designated Violations Regulations	in force	SOR/2002-101
Index-linked Deposits Interest Disclosure Regulations	in force	SOR/2002-102
Notice of Branch Closure (Banks) Regulations	in force	SOR/2002-104, as amended by SOR/2003-70
Notice of Branch Closure (Cooperative Credit Associations) Regulations	in force	SOR/2002-105, as amended by SOR/2003-70
Notice of Branch Closure (Trust and Loan Companies) Regulations	in force	SOR/2002-106, as amended by SOR/2003-70
Notices of Uninsured Deposits Regulations	in force	SOR/99-388, as amended by SOR/2002-338
Public Accountability Statements (Banks, Insurance Companies, Trust and Loan Companies) Regulations	in force	SOR/2002-133

List of charts

No.	Title	Page
1	Media mentions by topic, April 1, 2002–March 31, 2003	13
2	Distribution of FCAC information materials, April 1, 2002–March 31, 2003	14
3	Total contacts received by FCAC for fiscal year 2002–03, by source	17
4	FCAC Web site statistics by year	18
5	Compliance matters relating to consumer provisions and codes of conduct	20
6	Total compliance contacts received (since FCAC was established October 24, 2001)	29
7	Total filings received from financial institutions (since FCAC was established October 24, 2001)	29
8	Compliance cases closed relating to consumer provisions by type of disposition, as of fiscal year end (March 31, 2003)	30
9	Compliance cases closed where action was taken, as of fiscal year end (March 31, 2003)	32
10	Compliance cases closed relating to codes of conduct and public commitments by type of disposition, as of fiscal year end (March 31, 2003)	33
11	Matters related to branch closures (for fiscal year 2002–03)	33
12	Total contacts received by FCAC (for fiscal year 2002–03), by topic	36
13	Inquiries and complaints received excluding compliance matters, by province or territory (for fiscal year 2002–03)	37
14	Inquiries and complaints by type of financial institution regulated by FCAC, excluding compliance matters (for fiscal year 2002–03)	38
15	General inquiries received excluding compliance inquiries (for fiscal year 2002–03)	39
16	Complaints excluding those related to consumer provisions (for fiscal year 2002–03)	40
17	Inquiries and complaints received about credit cards, excluding compliance matters (for fiscal year 2002–03)	41
18	Inquiries and complaints received about personal loans, excluding compliance matters (for fiscal year 2002–03)	42
19	Inquiries and complaints received about mortgages, excluding compliance matters (for fiscal year 2002–03)	42
20	Inquiries and complaints received about service fees, excluding compliance matters (for fiscal year 2002–03)	43
21	Inquiries and complaints received about quality of service, excluding compliance matters (for fiscal year 2002–03)	44

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Financial Consumer Agency of Canada

Communiquer avec les Canadiens

Rapport annuel 2002-2003

Protéger les consommateurs *Informer les Canadiens*

Canada

Notre mission

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a pris l'engagement d'améliorer le secteur financier du Canada en :

- **assurant une surveillance efficace et efficiente des institutions financières pour veiller à ce qu'elles s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs;**
- **fournissant de l'information qui permet aux consommateurs de comprendre leurs droits et de prendre des décisions éclairées en matière financière.**

Comment communiquer avec l'ACFC

Pour obtenir plus de renseignements, formuler des commentaires ou vous procurer des exemplaires de la présente publication, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

Téléphone (Centre de communications avec les consommateurs)	1 866 461-2232 (sans frais)
Télécopieur	1 866 814-2224 (sans frais)
Courriel	
information	info@acfc-fcac.gc.ca
publications	pub@acfc-fcac.gc.ca
demandes des médias	media@acfc-fcac.gc.ca
Site Web	www.acfc-fcac.gc.ca
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise, 6e étage 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)

N° de catalogue : FC1-2003

ISBN : 0-662-67487-1

Table des matières

Communiquer avec les Canadiens 3

Lettre du commissaire

Le bilan de l'année 12

Rôles opérationnels, responsabilités et réalisations

Plaintes et demandes de renseignements d'ordre général des consommateurs 34

Donner suite aux préoccupations des consommateurs

États financiers 45

Annexes

A : Glossaire 60

B : Processus de gestion des cas de l'ACFC 63

C : Dispositions et règlements visant les consommateurs 64

D : État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs au 31 mars 2003 66

Liste des figures 68

Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Édifice Enterprise
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Le 22 septembre 2003

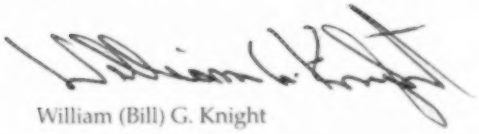
L'honorable John Manley, C.P., député
Vice-premier ministre et ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa (Ontario) K1A 0M6

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui couvre la période allant du 1er avril 2002 au 31 mars 2003, soit la première année d'activités complète de l'Agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le commissaire,



William (Bill) G. Knight

c.c. L'honorable Maurizio Bevilacqua, C.P., député,
secrétaire d'État (Institutions financières internationales)

Canada

Communiquer avec les Canadiens

Lettre du commissaire

***P**endant la première année d'activités complète de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), nous nous sommes essentiellement employés à aider les Canadiens à faire face à la multitude de questions financières qui ont des répercussions sur leur vie quotidienne. Nous nous sommes engagés à familiariser les consommateurs avec leurs droits et responsabilités, et à les aider à comprendre les produits et les services financiers qu'ils utilisent.*

En 2002-2003, à titre d'organisme de réglementation, nous nous sommes penchés sur de grandes questions de consommation comme l'accès aux comptes bancaires, les fermetures de succursales bancaires, ainsi que la divulgation des taux d'intérêt appliqués aux cartes de crédit et des frais connexes, et du coût d'emprunt. Nous avons également travaillé à la mise en place d'un cadre de conformité pour les institutions financières, qui prévoit des mécanismes de surveillance de la conformité et de repérage des modes de comportement. Pendant l'année, j'ai constaté que dans 23 cas, on a enregistré 43 violations des dispositions visant les consommateurs et 13 cas de non-respect des codes de conduite (voir les figures 9 et 10, p. 32 et 33).

Pour favoriser l'amélioration suivie du secteur financier, nous avons fourni de l'information à chaque institution financière ainsi qu'aux consommateurs sur le nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues pendant l'année et sur leur nature. Dans ce même ordre d'idées, nous afficherons dans notre site Web des résumés généraux des décisions que j'ai prises à l'égard des questions de conformité qui se sont présentées.

L'exécution des diverses composantes de notre mandat nous donne l'assurance que nous continuerons d'offrir une aide efficace à un nombre croissant de Canadiens souhaitant obtenir l'information qui convient, au bon moment, afin de prendre des décisions éclairées en matière financière.

Nos réalisations

En 2002-2003, nous avons entrepris de nombreuses initiatives liées à l'information et à la réglementation. Par exemple, nous avons fait en sorte que l'information diffusée dans les documents d'information hypothécaires soit plus exacte et conviviale, et nous avons amélioré la communication des conditions qui régissent l'utilisation des cartes de crédit. Nous avons établi un cadre qui amène les institutions financières à répondre de leur conformité aux dispositions visant les consommateurs des lois financières fédérales auxquelles elles sont assujetties. Nous avons fourni aux consommateurs des données comparatives sur les marchés qui n'étaient pas faciles à obtenir, par exemple des renseignements détaillés sur les frais imposés pour l'utilisation des guichets automatiques bancaires (GAB). Nous leur avons également donné des instruments d'information pour les aider à effectuer des comparaisons lorsqu'ils ont l'intention de se procurer une carte de crédit et d'obtenir des services bancaires. Nous avons produit plusieurs brochures et publications, toujours dans l'optique de l'éducation des consommateurs, et nous avons reçu des dizaines de milliers de demandes d'exemplaires de la part des Canadiens.

L'intérêt que l'ACFC a suscité de la part des médias et du public témoigne de notre succès. Moyennant des dépenses minimes, nous avons réussi à mobiliser l'attention des médias, d'un océan à l'autre. Entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003, il a été question de l'ACFC dans tous les grands quotidiens vendus dans les principaux centres urbains du pays, et dans des journaux communautaires, à la radio et à la télévision, dans des émissions bien connues d'actualité et traitant des questions de consommation et des affaires. Cette couverture a permis à des millions de Canadiens de se rendre compte que nous sommes là pour les aider, et elle explique les milliers de communications qui ont eu lieu entre les Canadiens et l'Agence, au moyen de notre site Web, par courriel, par télécopieur et par l'intermédiaire de notre Centre de communications avec les consommateurs.

Tous les mois, des milliers de consommateurs canadiens s'adressent à nous pour obtenir des renseignements crédibles et compréhensibles qui les aideront à prendre des décisions financières en meilleure connaissance de cause. Ils comprennent de plus en plus que l'ACFC a un rôle clé à jouer pour les protéger et les informer. À notre avis, la mesure de notre succès ne tient pas au nombre de plaintes traitées, mais bien au nombre de personnes que nous avons aidées.

Par ailleurs, nous avons entretenu des relations de travail efficaces avec les institutions financières sous réglementation fédérale. Nous avons établi un cadre de réglementation qui permet à l'ACFC de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs des lois auxquelles elles sont assujetties. Ce cadre nous donne les moyens de veiller à la communication, par les institutions, de renseignements pertinents aux consommateurs; au respect des règles concernant les fermetures de succursales bancaires; à la mise en place de procédures de traitement des plaintes; à la diffusion des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité; et à l'adhésion à des organismes indépendants de règlement des différends. De plus, l'ACFC surveille que les institutions financières respectent leurs codes de conduite volontaires; elle enquête sur les plaintes; et elle rend compte au ministre, au Parlement et au public de l'observation des codes en question.

L'ACFC s'est employée à établir des relations professionnelles avec les institutions financières, qui sont propices à un dialogue franc, transparentes et dans l'intérêt de tous les intervenants.

Pendant notre première année d'activités complète, nous avons adopté des positions très fermes dans le cadre de la négociation d'ententes de conformité avec les institutions financières. En établissant ces précédents, nous avons encouragé les institutions bien établies à intégrer la conformité à leur modèle de fonctionnement et à leur mode de commercialisation, et nous avons montré aussi bien aux institutions financières qu'aux consommateurs ce à quoi ils pouvaient s'attendre de la part de l'ACFC.

Dans le cadre des recherches que nous avons menées, les citoyens ont exprimé leurs points de vue très clairement : ils veulent prendre leurs propres décisions en matière financière et ils veulent connaître les faits qui leur permettront de le faire.

Grâce à notre programme de conformité et d'information, nous avons donné aux consommateurs les moyens de faire les choix auxquels ils tiennent, à titre individuel. Notre démarche revêt une importance accrue pour la société dans son ensemble. Les auteurs de l'ouvrage *Dialogue entre citoyens sur l'avenir du Canada* l'ont exprimé de façon explicite en écrivant :

> Les participants [se disent] prêts à assumer davantage la responsabilité de leur propre style de vie ou de leurs propres choix de consommation pour améliorer la situation de l'environnement et de la santé. En revanche, ils insistent pour avoir une information plus complète et plus accessible de la part des gouvernements et de l'industrie.[1]

1 Mary Pat MacKinnon et coll., *Dialogue entre citoyens sur l'avenir du Canada : Un contrat social pour le 21e siècle*, Ottawa, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, 2003, p. 29.

D'après moi, les gens sont prêts à devenir des citoyens participatifs s'ils peuvent obtenir l'information dont ils ont besoin. L'ACFC contribue largement à la participation générale des citoyens en raison de sa fonction qui l'amène à aider bon nombre d'entre eux à prendre part aux décisions qui influent sur leur vie et leur bien-être financier.

Depuis la création de l'ACFC, nous avons appris une leçon des plus importantes : en donnant suite aux plaintes des consommateurs, nous exerçons une influence sur de nombreux autres Canadiens. En effet, grâce à notre intervention auprès d'une institution financière, des éclaircissements ont été apportés à une disposition sur les pénalités d'intérêt concernant les prêts hypothécaires auxquelles s'exposent les consommateurs qui souhaitent rembourser leur solde hypothécaire avant l'échéance. Cette simple intervention de la part de l'ACFC a permis à au moins 180 000 consommateurs de mieux comprendre cet aspect des hypothèques et les futurs détenteurs d'hypothèques en tireront également profit. De même, une simple plainte reçue par l'ACFC au sujet de la non-communication de l'information concernant une carte de crédit a été lourde de conséquences : elle s'est traduite par des remboursements à plusieurs dizaines de milliers de consommateurs et par une meilleure divulgation de l'information par l'institution en cause. Nous avons également noté les réactions proactives de la part de certaines institutions financières qui ont informé l'ACFC de l'existence d'un problème tout en prenant des mesures pour le résoudre. Dans de telles situations, l'ACFC a travaillé de concert avec les institutions pour veiller à la mise en œuvre des mesures correctives prises.

Au chapitre des grandes réalisations de l'ACFC, il convient également de noter qu'au cours de l'exercice écoulé, l'Agence a accueilli le premier Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, qui s'est déroulé à Ottawa en février 2003. Les représentants des organismes de réglementation de divers pays ont pu échanger leurs connaissances au sujet des pratiques exemplaires et des pièges éventuels, et discuter des questions de l'heure comme la divulgation de l'information concernant les produits financiers, les tendances qui se dessinent en ce qui touche l'endettement des ménages et l'évolution des programmes d'éducation des consommateurs. Ce forum a également donné aux participants l'occasion de partager des outils d'apprentissage et des résultats de recherche qui leur avaient été utiles.

L'ACFC vise à protéger les consommateurs et à s'assurer qu'ils possèdent les connaissances dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées dans le domaine financier. Nos réalisations fructueuses de la dernière année sont la preuve que l'ACFC devient une ressource très précieuse pour les Canadiens.

Nos préoccupations

Plusieurs questions et tendances constatées au cours de la dernière année sont une source de préoccupation pour l'ACFC.

Accès aux services bancaires

L'accès à un compte bancaire de base est essentiel pour que tous les citoyens jouissent pleinement de leurs droits. Qu'il s'agisse d'encaisser un chèque de paye, de constituer un compte d'épargne pour la famille ou de payer les factures ou le loyer, l'accès à un compte bancaire est essentiel à la participation entière de tous les Canadiens à notre société.

Toutefois, notre expérience nous indique que des Canadiens se voient toujours refuser la possibilité d'ouvrir un compte bancaire en raison de leurs piètres antécédents en matière de crédit. En fait, 25 p. 100 de toutes les plaintes relatives à la conformité découlent du refus d'une banque d'ouvrir un compte. Les piètres antécédents en matière de crédit sont le motif le plus fréquemment invoqué à l'appui de ce genre de refus, suivi de la faillite.

Pour remédier à ce genre de situation, le gouvernement travaille à l'élaboration de règlements qui amélioreront l'accès aux services bancaires de base. L'année dernière, dans notre premier rapport annuel, nous avons recommandé l'adoption de règlements spécifiques sur l'accès des Canadiens aux comptes bancaires de base. Je suis heureux d'annoncer que les principaux règlements ont été élaborés et entreront en vigueur le 30 septembre 2003. Ils permettront aux Canadiens d'accéder au système financier du pays — une étape essentielle à franchir pour participer activement à notre économie et à notre société.

Je tiens à noter, à ce propos, le rôle joué par le ministère des Finances pour la conduite de nos vastes consultations auprès du secteur financier et l'avancement d'une question sociale de cette importance.

Le nouveau *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base* énoncera les exigences applicables à l'ouverture d'un compte bancaire de base. Dans la plupart des cas, les piètres antécédents de crédit ou une faillite subie dans le passé ne seront plus, en soi, des motifs de refus. Certes, il existera toujours des raisons légitimes pour une banque de refuser d'ouvrir un compte. Au nombre des motifs de refus valables figurent les suivants : avoir un motif raisonnable de croire que le compte sera utilisé à des fins illégales; savoir que la personne a commis une fraude au détriment d'une institution financière au cours des sept dernières années; et découvrir que la personne a fourni de faux renseignements à la banque.

L'ACFC assurera une surveillance des plus vigilantes de l'application de la réglementation sur l'accès. Nous veillerons à ce que les institutions respectent l'esprit des règlements et répondent au besoin d'accès aux services bancaires des Canadiens.

Fermetures de succursales

Cette année, nous avons reçu 282 préavis de fermeture de succursales, conformément aux exigences de la loi. Aucune loi n'interdit les fermetures. Au même titre que la plupart des entreprises au Canada, les institutions financières décident elles-mêmes de l'emplacement de leurs établissements et du type de service qu'elles offriront à leurs clients. Toutefois, pour la première fois, les fermetures de succursales sont maintenant régies par des textes officiels. En vertu des nouvelles règles, les institutions financières doivent donner à leurs clients et à l'ACFC un préavis d'au moins quatre mois pour les informer de leur intention de fermer une succursale. On peut également les obliger à tenir des réunions publiques pour discuter de leur décision de fermer une succursale et des conséquences qui en découlent.

Ce genre de réunion donne aux consommateurs et aux petites entreprises l'occasion de discuter officiellement des répercussions de la fermeture d'une succursale, car la banque est obligée de tenir une réunion et d'écouter ce que ses clients ont à dire. Les réunions publiques donnent également aux clients le temps de prendre d'autres arrangements pour leurs opérations bancaires, ce qui atténue les répercussions de la fermeture.

L'application des règles a abouti à des résultats surprenants et positifs : dans plusieurs collectivités, des consultations se sont déroulées entre les institutions financières et les habitants des collectivités pour trouver des solutions aux problèmes engendrés par la fermeture d'une succursale. Dans certains cas, les institutions ont proposé de laisser un GAB à l'emplacement de la succursale fermée. Dans d'autres cas, les heures d'ouverture du nouvel établissement bancaire ont été prolongées et parfois des dispositions ont même été prises pour assurer le transport au nouvel établissement.

Dans un cas, une coopérative de crédit a accepté de venir s'installer dans une collectivité touchée par la fermeture de la succursale bancaire. Pour sa part, la banque n'a pas exigé de frais pour le transfert des REER à la nouvelle institution. Une autre banque a laissé un de ses représentants sur place et l'a chargé de se rendre chez ses clients détenteurs d'un prêt ou d'une hypothèque.

Certes, de telles initiatives sont un bon départ, mais on peut certainement faire plus. C'est précisément le cas lorsqu'on pense aux conséquences qu'ont les fermetures de succursales pour les personnes âgées. Le cas des consommateurs pour lesquels il ne sera pas facile de se rendre à une nouvelle succursale et celui des consommateurs qui pourraient avoir du mal à accéder aux services bancaires ou à les obtenir au moyen d'un GAB ou de la technologie nouvelle nous préoccupent particulièrement.

Les connaissances en matière financière

En janvier 2003, pour la première fois, l'ACFC a participé à une réunion tenue avec plusieurs organisations œuvrant pour la défense des consommateurs qui, pour des raisons d'ordre économique ou liées au niveau d'instruction, sont enclins à connaître des problèmes financiers. Les participants à cette réunion ont discuté des problèmes auxquels ces Canadiens se heurtent et se sont penchés sur les meilleurs moyens d'intervenir auprès d'eux. Pour donner suite à cette réunion, l'ACFC songe à tenir des discussions avec les intervenants intéressés, à la fois pour envisager des initiatives conjointes et pour discuter d'un éventuel projet pilote avec des partenaires spécifiques.

Prêts sur salaire

L'ACFC fait partie du Comité sur les mesures en consommation, un groupe de travail fédéral-provincial qui s'occupe du marché du crédit à la consommation parallèle. Le Comité s'inquiète de l'incidence sur les consommateurs de ce marché qui offre des services financiers parallèles, par exemple des prêts sur salaire. À titre de commissaire de l'ACFC, j'ai accepté une demande faite par le Comité, lequel souhaite que l'ACFC prépare des documents d'information pour aider les consommateurs à comprendre les pièges du recours aux prêts sur salaire.

Antécédents en matière de crédit

Les statistiques que nous avons établies au cours de l'exercice écoulé ont révélé que de nombreux consommateurs se tournent vers l'ACFC pour se faire aider à réduire ou à consolider leurs dettes, ou parce qu'en raison de leurs piètres antécédents de crédit, on a refusé de leur faire crédit. En conséquence, nous tenons désormais un registre des personnes que nous renvoyons à un service de conseil en matière de crédit à la consommation.

Dans le même ordre d'idées, nous consignons les demandes de renseignements qui nous parviennent des consommateurs au sujet des agences d'évaluation du crédit. Il s'agit d'organismes privés assujettis à la réglementation provinciale, qui se chargent de recueillir des renseignements sur la solvabilité des consommateurs, pour ensuite les transmettre à leurs organisations membres après avoir obtenu l'autorisation préalable des intéressés.

L'ACFC reçoit de nombreuses demandes de renseignements de la part de particuliers qui veulent savoir comment s'y prendre pour obtenir une copie de leur dossier de crédit ou encore comment communiquer avec une agence d'évaluation du crédit. Nous recevons également beaucoup de plaintes de la part des consommateurs au sujet des erreurs commises dans leur dossier de crédit. L'ACFC se charge de fournir directement aux consommateurs les renseignements dont ils ont besoin, et elle divulgue aussi des renseignements d'ordre général sur le sujet dans son site Web et dans ses publications. D'après la nature des demandes de renseignements et des plaintes que nous avons reçues sur des questions de crédit, nous nous interrogeons sur la capacité des consommateurs à gérer les dettes qu'ils accumulent, en particulier lorsque la conjoncture économique se détériore.

Nos activités se poursuivent

Les auteurs de *Dialogue entre citoyens sur l'avenir du Canada* écrivent : « On attend toujours de l'État qu'il crée un climat propice à l'entreprise, qu'il fixe des normes et qu'il tienne la bride au monde des affaires[2]. »

En communiquant aux consommateurs des renseignements leur permettant de prendre des décisions éclairées en matière financière, et en surveillant la façon dont les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs, l'ACFC s'intègre naturellement dans ce contexte social élargi. À mesure que le public prendra davantage conscience des activités que mène l'ACFC, les citoyens se rendront compte que notre intention est de tenir les institutions responsables de leurs actes dans le secteur des services financiers. Lorsque les Canadiens prendront connaissance

2 MacKinnon, p. xii.

des décisions que j'ai formulées à titre de commissaire et constateront que je considère une violation comme étant très grave, ils acquerront davantage d'assurance quant à leur droit de participer pleinement dans ce domaine.

Pour l'ACFC, l'imputabilité, la transparence et, surtout, la participation des citoyens sont primordiales. Pour favoriser la participation, nous sommes résolus à faire en sorte que les institutions financières s'acquittent de leurs obligations envers les consommateurs. Mais nous tenons également à fournir aux consommateurs les moyens de prendre des décisions éclairées en matière financière, car nous savons que des citoyens avertis stimulent la discipline concurrentielle dans le secteur financier.

Nous avons beaucoup travaillé pour faire respecter la loi et pour améliorer le secteur, mais nous avons encore énormément à faire. Par exemple, nous avons entrepris l'examen de centaines de documents d'information hypothécaires, à la grandeur du secteur, en raison de nos craintes quant à la façon dont l'information est communiquée aux consommateurs.

En 2003-2004, l'ACFC :

- continuera de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs;
- effectuera des travaux de recherche qualitative pour que les documents d'information que nous préparons à l'intention des consommateurs soient plus accessibles aux groupes à faible revenu et peu instruits;
- continuera de sensibiliser le public à ses services en entretenant des relations avec les journalistes et les chroniqueurs sur les questions de consommation financière, ainsi qu'avec les médias universitaires, ethniques et communautaires;
- continuera de faire paraître des publications, nouvelles et améliorées, à l'intention des consommateurs, afin de combler le manque d'information décelé sur le marché, par exemple le *Guide du coût des services bancaires* (qui pourrait toucher 5 millions de lecteurs), une version améliorée du rapport *Les cartes de crédit : à vous de choisir*, et de nouveaux documents d'information pour les consommateurs traitant de questions relatives à l'ouverture de comptes, aux prêts, aux hypothèques et aux antécédents de crédit.

Suite à cette première année d'activités complète, je tiens à exprimer ma profonde reconnaissance envers les Canadiens pour le vif intérêt qu'ils ont manifesté à l'égard des questions financières et pour la diligence dont ils ont fait preuve en portant leurs préoccupations à l'attention de l'Agence.

Je remercie également nos nombreux intervenants, y compris les associations qui œuvrent pour les consommateurs et les institutions financières que nous réglementons, pour leur précieuse contribution à l'amélioration du secteur financier, dans l'intérêt du secteur et des consommateurs.

Enfin, je tiens à souligner la qualité du travail accompli au cours de l'année écoulée par le personnel dévoué et novateur de l'ACFC. Nous devons notre succès à son dévouement envers l'Agence et sa mission.

Le commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada,

William (Bill) G. Knight

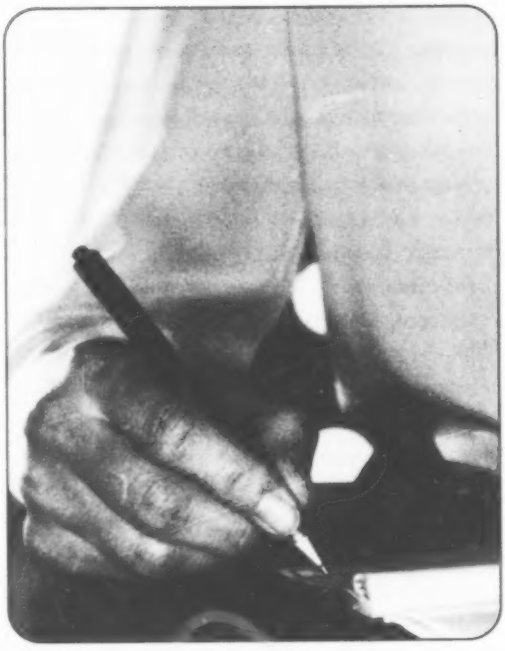
Le bilan de l'année

Rôles opérationnels, responsabilités et réalisations

Le commissaire

Le commissaire de l'ACFC est nommé pour une période pouvant aller jusqu'à cinq ans. Bill Knight est le premier commissaire de l'Agence. Ses responsabilités comprennent les suivantes :

- déposer chaque année un rapport au Parlement et rendre compte régulièrement au ministre des Finances des activités et des constatations de l'ACFC;
- gérer les activités de l'ACFC, notamment assumer la responsabilité de tous les aspects de la gestion des programmes, des finances, de l'administration et des ressources humaines;
- surveiller plus de 470 institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables, de même qu'à leurs propres codes de conduite volontaires et engagements publics;
- élargir les initiatives lancées à l'échelle nationale en matière d'éducation pour définir et répondre aux besoins des consommateurs sur le plan des connaissances financières.



Le commissaire est membre d'office du conseil d'administration de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) et siège au Comité de régie du conseil. Il fait aussi partie du Comité de surveillance des institutions financières, présidé par le surintendant des institutions financières. De plus, il est membre du Comité consultatif supérieur, présidé par le sous-ministre des Finances, et à ce titre, il fournit des conseils sur les grandes questions de consommation et, ce faisant, apporte une importante contribution aux conseils stratégiques que le Comité fournit au ministre des Finances.

Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* exige que l'ACFC sensibilise les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions législatives visant les consommateurs qui leur sont applicables et favorise leur compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent. À cette fin, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques exerce les fonctions suivantes :

- préparer des documents d'information pour permettre aux consommateurs de mieux connaître les obligations législatives des institutions financières, ainsi que les produits et les services financiers;
- mener des travaux de recherche et des sondages;
- diffuser de l'information par l'intermédiaire des médias, du site Web de l'ACFC et des intervenants;
- assurer la liaison avec les groupes communautaires, les associations et d'autres intervenants.

Relations avec les médias

En 2002-2003, l'ACFC n'a pas cessé d'accroître ses activités en matière de publication et elle a lancé plusieurs nouvelles initiatives de communication. La figure 1 fait état de la couverture médiatique dont l'ACFC a fait l'objet en 2002-2003 par les médias imprimés, radiodiffusés et électroniques.

Figure 1 — Mentions par les médias, par sujets
Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003

Sujets	*Nombre*	*Pourcentage*
Comptes	19	8
Rapport annuel	7	3
Frais bancaires	12	5
Services bancaires	5	2
Encaissement des chèques du gouvernement fédéral	9	4
Guide du coût des services bancaires	34	13
Cartes de crédit	44	17
Les cartes de crédit : à vous de choisir (automne)	15	6
Les cartes de crédit : à vous de choisir (printemps)	47	19
Salon financier	5	2
Généralités	29	12
Prêts à rembourser le jour de paye	5	2
Autres	18	7
Total pour l'exercice	**249**	**100**

N.B. Englobe la couverture médiatique imprimée, radiodiffusée et électronique. Les résultats pourraient sous-estimer le nombre réel de mentions pendant la période, car l'ACFC ne disposait pas d'un système de suivi complet pendant toute l'année.

Certains chiffres pourraient être approximatifs, car l'ACFC n'avait pas accès à un système de suivi complet du début à la fin de l'exercice. Nous savons cependant que pendant la période considérée, l'Agence a été mentionnée au moins 249 fois par les médias. La figure 1 montre que l'ACFC et les documents d'information qu'elle prépare ont fait l'objet de mentions plus nombreuses suite à la parution de nouvelles publications de premier plan comme le *Guide du coût des services bancaires* et le numéro du printemps de *Les cartes de crédit : à vous de choisir*. L'ACFC a bénéficié d'une importante couverture médiatique, à l'échelle du Canada, dans les deux langues officielles.

Ce type de couverture est de loin la façon la plus rentable d'informer les Canadiens et de les sensibiliser aux activités que mène l'ACFC. Les journaux jouent un rôle particulièrement utile en transmettant nos messages. Les statistiques révèlent que la plupart des consommateurs qui se sont adressés à notre centre d'appels avaient trouvé le numéro de téléphone de l'ACFC dans le journal. Les médias nous ont permis de joindre des millions de Canadiens en un laps de temps très court.

Diffusion de l'information

Pendant l'année écoulée, la Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a distribué plus de 95 000 publications à divers groupes, notamment les consommateurs, les groupes de défense des consommateurs, les parlementaires, les bibliothèques et les institutions financières.

Les visiteurs du site Web de l'ACFC ont téléchargé les publications de l'Agence plus de 45 000 fois. La Direction a distribué près de 10 000 publications préparées par l'Agence lors des salons professionnels auxquels elle a participé. Des consommateurs à titre individuel et des organisations ont demandé et reçu plus de 9 500 publications.

Les trois documents les plus demandés étaient les suivants : *Les cartes de crédit : à vous de choisir* (21 115 exemplaires); le *Guide du consommateur de services bancaires de base* (13 347 exemplaires); et la brochure *Ce que vous ne savez pas peut vous toucher* (12 660 exemplaires).

Figure 2 — Distribution des documents d'information de l'ACFC, du 1er avril 2002 au 31 mars 2003

	Documents téléchargés du site Web de l'ACFC	Demandes directes	Par la liste de distribution de l'ACFC	Liaison spéciale[1]	Total partiel
Brochures	17 224	8 245	—	2 500	27 969
Publication conjointe ACFC et SADC	—	—	—	25 000	25 000
Rapports[2]	28 392	1 350	8 020	5 000	42 762
Total	**45 616**	**9 595**	**8 020**	**32 500**	**95 731**

1 Comprend le publipostage, les salons professionnels et les réunions.

2 Comprend le *Rapport annuel* de l'ACFC, le *Guide du coût des services bancaires*, *Demandes de renseignements et plaintes* et *Les cartes de crédit : à vous de choisir*.

Informer les Canadiens

Les cartes de crédit : à vous de choisir

Pendant l'année, la Direction a produit trois numéros de ce guide très apprécié du public. Rédigée en un langage clair, la publication *Les cartes de crédit : à vous de choisir* explique :

- les types de cartes de crédit offertes aux consommateurs au moyen de tableaux comparatifs qui mettent en valeur les taux d'intérêt et d'autres facteurs;
- la terminologie propre aux cartes de crédit;
- la façon d'épargner de l'argent en cas de report de solde;
- le mode de calcul des intérêts appliqués aux cartes de crédit;
- la période « sans intérêt » applicable aux nouveaux achats;
- comment profiter au maximum des taux de lancement peu élevés;
- comment établir des antécédents en matière de crédit;
- comment se protéger contre les transactions non autorisées.

Guide du coût des services bancaires

Ce nouveau guide est une version plus complète du *Guide du consommateur de services bancaires de base* publié l'année dernière. Il a été conçu essentiellement sous la forme d'un outil interactif en direct que les consommateurs de produits et de services financiers peuvent utiliser pour trouver le forfait de services bancaires qui répond le mieux à leurs besoins. Il présente la quasi-totalité des forfaits de services qu'offrent 14 institutions financières canadiennes.

L'ACFC a également produit une version imprimée interactive et facile à utiliser de ce guide à l'intention des Canadiens qui ne savent pas comment utiliser un ordinateur ou qui n'y ont pas accès. Les deux versions contiennent de l'information sur les comptes pour étudiants, pour jeunes et pour personnes âgées ainsi que sur les comptes à frais peu élevés, et des conseils et renseignements visant à aider les consommateurs à réduire leurs frais bancaires mensuels.

Le point sur les frais d'utilisation d'un GAB

La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques a poursuivi sa recherche sur les frais liés à l'utilisation d'un guichet automatique bancaire et a préparé une mise à jour accessible dans le site Web de l'ACFC, qui permet aux consommateurs de se tenir au courant des frais imposés pour les retraits effectués aux GAB.

Brochures

La Direction a continué de mieux faire connaître les obligations des institutions financières et les responsabilités des consommateurs en publiant un certain nombre de brochures traitant de sujets spécifiques :

- *Et si votre succursale fermait ses portes?*
- *Vous éprouvez des difficultés?*
- *Comptes à frais peu élevés*
- *La protection de vos intérêts*
- *Nous travaillons à éduquer et à protéger les consommateurs*
- *Une nouvelle approche concernant l'aide aux consommateurs*
- *Ce que vous ne savez pas peut vous toucher*

Articles parus dans les journaux et les revues

En février et en mars 2003, la Direction a rédigé des articles sur les cartes de crédit et sur les droits et responsabilités des consommateurs, qu'elle a fait paraître dans des journaux communautaires et ruraux, partout au Canada. Ces articles pouvaient être lus par environ 1 million de consommateurs canadiens.

La Direction a également placé une annonce pleine page dans *Protégez-Vous*, un magazine de consommation du Québec qui compte quelque 70 000 lecteurs. L'ACFC songe à faire paraître une annonce semblable dans la revue de langue anglaise *50 Plus* en 2003-2004.

Demandes de renseignements et plaintes des consommateurs

L'ACFC reçoit de nombreux appels, courriels, lettres et visites de consommateurs désireux d'en savoir plus sur une vaste gamme de sujets. *Demandes de renseignements et plaintes* est une nouvelle publication trimestrielle qui fait connaître la nature des demandes et des plaintes adressées à l'Agence.

Cette publication est diffusée par courriel aux médias et elle est accessible en direct dans le site Web de l'ACFC. La version électronique contient les questions les plus courantes posées par les consommateurs qui communiquent avec l'ACFC ainsi que des réponses faciles à comprendre.

Jeux-questionnaires

La Direction a produit deux jeux-questionnaires interactifs, accessibles dans le site Web : le « Jeu-questionnaire sur les droits et responsabilités » et le « Jeu-questionnaire sur les cartes de crédit ». Ces jeux-questionnaires sont conçus pour aider les consommateurs à évaluer leurs connaissances sur les produits financiers et sur leurs droits en vertu des lois fédérales. Les deux jeux-questionnaires contiennent des réponses rédigées en un langage simple afin que les consommateurs puissent se renseigner tout en vérifiant leurs réponses.

Comment vous protéger contre la fraude par carte de débit

À titre de membre du Groupe de travail sur les transferts électroniques de fonds, la Direction a participé à la préparation de *Comment vous protéger contre la fraude par carte de débit*. Il s'agit d'une brochure qui explique aux consommateurs quoi faire s'ils sont victimes de ce type de fraude et qui contient de l'information sur les questions de responsabilité. Les consommateurs peuvent consulter la brochure dans le site Web d'Industrie Canada **(http://strategis.ic.gc.ca/SSGF/ca01832f.html)** ou en activant un lien à partir du site Web de l'ACFC **(www.acfc-fcac.gc.ca/fra/consommateurs/ressources/cartesdebit.asp)**.

Liaison externe

En 2002-2003, la Direction s'est unie à la Société d'assurance-dépôts du Canada pour participer au Salon financier à titre d'exposant. Cet important salon professionnel du secteur financier, qui s'est tenu à Toronto et à Vancouver, a attiré près de 10 000 consommateurs canadiens. Le stand de l'Agence et les documents d'information qu'on pouvait s'y procurer ont grandement contribué à la visibilité de l'ACFC. Divers documents d'information étaient exposés, notamment une nouvelle brochure de l'ACFC, une nouvelle publication produite conjointement par l'ACFC et la SADC ainsi qu'un cédérom contenant les principales publications de l'ACFC.

À la fin de janvier 2003, à titre de projet pilote, l'ACFC a organisé un envoi postal général de la publication *Vos finances — réalité et fiction* produite conjointement par l'ACFC et la SADC. La publication a été distribuée à 22 500 ménages de la région de Halifax.

En février 2003, l'ACFC a accueilli le Forum international sur l'éducation et la protection des consommateurs dans le secteur financier, auquel ont assisté des représentants des organismes de réglementation et de sensibilisation de six agences de cinq pays et des Nations Unies, ainsi que des représentants des partenaires du gouvernement fédéral. Le Forum a permis de créer un réseau international d'organismes de réglementation tout en favorisant de précieux échanges d'information. Les enjeux les plus courants auxquels tous les organismes faisaient face étaient la communication en un langage simple de l'information sur les produits financiers et la façon d'informer les consommateurs de leurs droits.

Centre de communications avec les consommateurs

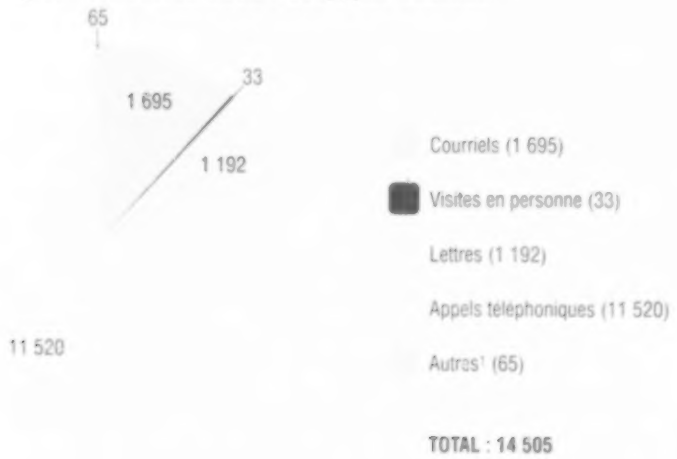
Pour communiquer avec l'Agence, de nombreux consommateurs s'adressent d'abord au Centre de communications avec les consommateurs, un centre d'appels que l'Agence partage avec la Société d'assurance-dépôts du Canada, qui en assure la gestion. Des agents d'information y sont affectés pour répondre aux questions des consommateurs; ils offrent leur aide dans les deux langues officielles.

Le Centre est ouvert de 8 h 30 à 18 h (heure normale de l'Est). Les personnes qui appellent peuvent laisser un message après les heures d'ouverture, pendant les fins de semaine et les jours fériés. On répond aux messages le jour ouvrable suivant.

À des fins de statistiques, on demande aux personnes qui appellent d'indiquer leur code postal et de préciser comment ils ont entendu parler de l'ACFC.

La figure 3 révèle qu'approximativement 82 p. 100 des communications reçues par l'ACFC au cours de l'exercice écoulé ont été faites par téléphone au Centre de communications avec les consommateurs. (Voir la figure 12, p. 36, qui contient des données réparties par sujets.)

Figure 3 — Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sources



[1] Dossiers ouverts par l'ACFC au sujet d'une éventuelle question de conformité ainsi que plaintes signalées à l'ACFC par les institutions financières fédérales.

Figure 4 — Statistiques concernant le site Web de l'ACFC, selon l'année

	Du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002	Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003
Nombre de visites[1]	34 718	132 197
Nombre moyen de visites par jour	190	362
Durée moyenne des visites[2] (évaluée en minutes)	16:27	13:38
Durée médiane des visites[3] (évaluée en minutes)	2:14	2:23

1 **Nombre de visites** : Nombre de fois qu'un visiteur a consulté le site de l'ACFC. Si la limite du temps mort est dépassée, on suppose qu'il a mis fin volontairement à la visite. Si le visiteur continue à consulter le site après la limite du temps mort, on considère qu'il s'agit d'une nouvelle visite. La limite du temps mort par défaut est de 30 minutes.

2 **Durée moyenne des visites** : Moyenne = durée totale de la visite du site ÷ nombre total de visites.

3 **Durée médiane des visites** : La médiane est le point milieu à partir duquel la moitié des visites sont plus longues et l'autre moitié, plus courtes. La durée médiane se rapproche plus souvent de la durée d'une visite « type » que de la durée moyenne des visites.

Site Web de l'ACFC

Le site Web de l'ACFC (**www.acfc-fcac.gc.ca**) permet de présenter l'Agence au public. Entre le 24 octobre 2001 et le 31 mars 2002, l'ACFC a reçu en moyenne 190 visiteurs par jour, et ce chiffre a augmenté pour passer à 362 visites par jour entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003 (voir la figure 4). La rubrique Pour les consommateurs du site Web est celle qui est la plus visitée, suivie de la rubrique Salle des médias.

Direction de la conformité et des relations avec l'industrie

La Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC a pour tâche de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs de la *Loi sur les banques*, de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, de la *Loi sur les sociétés d'assurances* et de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*. La Direction s'occupe également de veiller au respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics des institutions financières ou de leurs associations.

Les dispositions visant les consommateurs sont énumérées à l'annexe C, p. 64. Elles prescrivent les exigences relatives aux activités suivantes :

- l'ouverture de comptes de dépôt de détail;
- l'encaissement des chèques du gouvernement fédéral;
- la fermeture des succursales de détail;
- les ventes liées avec coercition;
- la divulgation des politiques sur la retenue des fonds sur les chèques;
- la communication de l'information aux consommateurs à propos de l'ACFC;
- l'établissement d'une procédure de traitement des plaintes;
- la divulgation du coût d'emprunt.

Les codes volontaires sont des engagements que les institutions financières mettent en place de leur propre gré. Ils portent sur des sujets comme les cartes de débit et les relations en matière de crédit avec les petites entreprises. Étant donné qu'il s'agit de codes volontaires, l'ACFC ne peut pas obliger les institutions financières à les appliquer, mais elle s'attend à ce que les institutions financières s'y conforment. À cette fin, elle surveille le respect des codes, enquête sur les plaintes déposées à leur sujet et rend publics les résultats de sa surveillance.

Les responsabilités de la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie sont les suivantes :

- faire enquête sur les plaintes des consommateurs relevant de l'une ou l'autre des lois pertinentes et y donner suite;
- gérer l'application du cadre de conformité et veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale s'y conforment;
- assurer le respect des codes de conduite volontaires ou des engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs;
- surveiller les systèmes de suivi de l'ACFC en vue de déceler des tendances.

Parmi les instruments de surveillance dont dispose la Direction, mentionnons les évaluations « mystères », les sondages auprès des consommateurs, l'analyse des plaintes et des demandes de renseignements, l'examen annuel de la situation des institutions financières fédérales et les études effectuées par des tiers.

Les méthodes que nous utilisons pour assurer la conformité vont des mesures administratives à l'imposition d'amendes et, s'il le faut, à la publication de la nature des violations. L'approche que nous adoptons dans un cas donné dépend de plusieurs facteurs, notamment la gravité et la fréquence du problème, la mesure dans laquelle l'institution financière a agi délibérément ou par négligence, et les antécédents de l'institution financière en matière de conformité.

L'annexe B (p. 63) présente le processus de gestion des cas que suit l'ACFC pour les violations présumées des dispositions visant les consommateurs. L'annexe C (p. 64) énumère les règlements et les dispositions visant les consommateurs dont l'application est suivie de près par l'Agence. L'annexe D (p. 66) présente l'état des règlements.

La figure 5 présente une ventilation des questions de conformité traitées par l'Agence depuis sa création le 24 octobre 2001. Au 31 mars 2002, soit après un peu plus de cinq mois d'activités, 46 cas étaient en instance, comparativement à 155 cas au 31 mars 2003. En 2002-2003, l'Agence a ouvert 991 dossiers contre 539 au cours de l'année précédente. En 2002-2003, l'Agence a fermé 882 dossiers, en hausse par rapport à 493 en 2001-2002.

Figure 5 — Questions de conformite relatives aux dispositions visant les consommateurs et aux codes de conduite

	Dossiers[1] en suspens à la fin de l'exercice 2001-2002[2]	*Dossiers ouverts pendant l'exercice 2002-2003*	*Dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003*	*Dossiers en suspens à la fin de l'exercice 2002-2003*
DISPOSITIONS VISANT LES CONSOMMATEURS				
Comptes				
Préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	1	35	33	3
Divulgation de l'information sur les comptes, des frais ou des services	1	11	9	3
Divulgation des frais de tenue de compte	1	5	6	—
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et des méthodes de calcul	—	2	1	1
Remise des conventions de compte et de la procédure de traitement des plaintes	1	2	2	1
Fermetures de succursales				
Donner le préavis requis	—	17	11	6
Demandes visant la modification des exigences de préavis	6	6	11	1
Demandes visant la tenue de réunions	—	133	119	14
Coût d'emprunt (CE) — Généralités[3]	2	11	7	6
Cartes de crédit				
Cartes de crédit — Généralités[4]	—	18	6	12
Divulgation du taux d'intérêt annuel applicable aux cartes de crédit	—	1	1	—
Divulgation des changements apportés au CE pour les cartes de crédit	1	12	12	1
Divulgation du CE, du taux d'intérêt ou des frais applicables aux cartes de crédit	—	20	13	7
Divulgation concernant les services facultatifs[5] pour les cartes de crédit	—	2	—	2
Réception des relevés mensuels de cartes de crédit	—	5	4	1
Divulgation des frais	—	10	5	5
Divulgation des intérêts — Publicité	—	3	2	1
Chèques du gouvernement fédéral — Frais d'encaissement	1	3	3	1
Retenues sur les chèques — Pour les dépôts	—	8	7	1
Dépôts indexés	—	1	—	1
Informer les consommateurs sur la façon de communiquer avec l'ACFC	2	—	2	—
Prêts				
Prêts — Généralités[6]	—	7	4	3
Avis de changement ou de modification de l'accord de prêt ou du CE	—	11	9	2
Obligation de divulguer le CE dans les annonces publicitaires	4	6	6	4
Obligation de divulguer le CE lorsque le prêt est accordé	1	10	7	4
Obligation de fournir de l'information sur le remboursement des prêts, les rabais ou les frais	1	3	4	—
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	—	4	1	3

Figure 5 (suite)

	Dossiers[1] en suspens à la fin de l'exercice 2001-2002[2]	*Dossiers ouverts pendant l'exercice 2002-2003*	*Dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003*	*Dossiers en suspens à la fin de l'exercice 2002-2003*
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes[7]	—	8	8	0
Ventes liées				
Ventes liées avec coercition	1	8	8	1
Déclaration non affichée sur les ventes liées	—	12	12	—
Sous-total des cas liés aux dispositions visant les consommateurs	23	374	313	84
CODES DE CONDUITE[8] ET ENGAGEMENTS PUBLICS[9]				
Accès aux services bancaires				
Aucun dépôt ni solde minimal requis pour ouvrir un compte	—	1	1	—
Refus d'ouvrir — Généralités	1	9	9	1
Refus d'ouvrir — Faillite	—	32	32	—
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	7	80	75	12
Refus d'ouvrir — Situation en matière d'emploi	—	3	2	1
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	1	28	28	1
Code sur les cartes de débit	—	67	58	9
Engagements publics pris par les institutions financières				
Engagement d'encaisser les chèques du gouvernement fédéral (d'un montant inférieur à 1 500 $)	1	8	9	—
Cartes de crédit	—	8	4	4
Investissements	—	2	2	—
Autres	—	4	3	1
Sous-total des cas liés aux codes de conduite et aux engagements publics	10	242	223	29
DÉPÔT DE DOCUMENTS				
Documents concernant les fermetures de succursales	13	302	281	34
Copie de la procédure de traitement des plaintes	—	67	59	8
Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	—	6	6	0
Sous-total des cas liés au dépôt de documents	13	375	346	42
TOTAL GÉNÉRAL	**46**	**991**	**882**	**155**

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
2 Un écart est constaté par rapport aux données rapportées durant l'exercice précédent en raison des améliorations apportées au système.
3 Comprend les questions concernant les écarts entre les taux d'intérêt, les montants des paiements et les responsabilités d'un cosignataire.
4 Comprend les questions concernant les paiements et les frais financiers connexes.
5 Il s'agit de services comme les produits d'assurance.
6 Comprend les questions concernant les changements en matière de paiement et le calcul des pénalités.
7 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
8 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
9 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

Examens

Outre qu'elle s'appuie sur les plaintes des consommateurs pour suivre de près les pratiques courantes des institutions, l'Agence soumet les institutions financières à un examen général annuel pour vérifier si elles appliquent convenablement son cadre de conformité et respectent leurs obligations en vertu des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables. Le commissaire rend compte des résultats des examens au ministre.

Méthodes d'examen

À l'automne 2002, l'Agence a amorcé son premier examen général annuel, qui a porté sur toutes les institutions financières sous réglementation fédérale. C'est ainsi que 384 examens ont eu lieu. Ceux-ci visaient les banques nationales et étrangères au Canada, les succursales de banques étrangères ainsi que les sociétés de fiducie et de prêt. Les examens se sont déroulés par entrevue détaillée au téléphone avec les agents responsables de la conformité des institutions ou au moyen d'un questionnaire.

Les agents de conformité de l'Agence ont envoyé à l'avance aux institutions un guide pour les aider à se préparer à l'entrevue. Les entrevues se sont déroulées sur une période de trois mois.

Étant donné qu'un nombre limité de dispositions visant les consommateurs s'applique aux sociétés d'assurances, l'Agence a adapté son questionnaire pour obtenir de l'information sur leur situation en matière de conformité. Il n'a pas été nécessaire de tenir des entrevues en bonne et due forme avec les sociétés d'assurances.

La collaboration et la transparence dont les institutions ont fait preuve ont grandement facilité la fonction de surveillance de l'ACFC.

Résultats des examens généraux annuels

Dans l'ensemble, l'ACFC a constaté que les institutions financières sous réglementation fédérale s'étaient acquittées de leurs obligations en vertu des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables. Tout manque de conformité décelé au moyen des examens a été corrigé.

Grâce à ce processus annuel, aux examens portant sur des questions de préoccupation spécifiques et au suivi détaillé des questions courantes mises au jour par les plaintes des consommateurs, nous avons l'assurance de disposer d'un système de surveillance efficace qui attirera notre attention sur les cas de non-respect importants qui surgiront.

Faits saillants

Pour la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie, l'exercice 2002-2003 a été productif.

À l'issue des consultations tenues en 2001-2002, l'ACFC a mis son cadre de conformité au point. Le cadre indique aux institutions les règles que l'ACFC applique pour assurer la conformité aux lois et aux règlements. Il explique le traitement des plaintes des consommateurs par l'ACFC, le processus d'autosurveillance des institutions financières et les mesures mises en place par l'Agence pour renforcer la conformité.

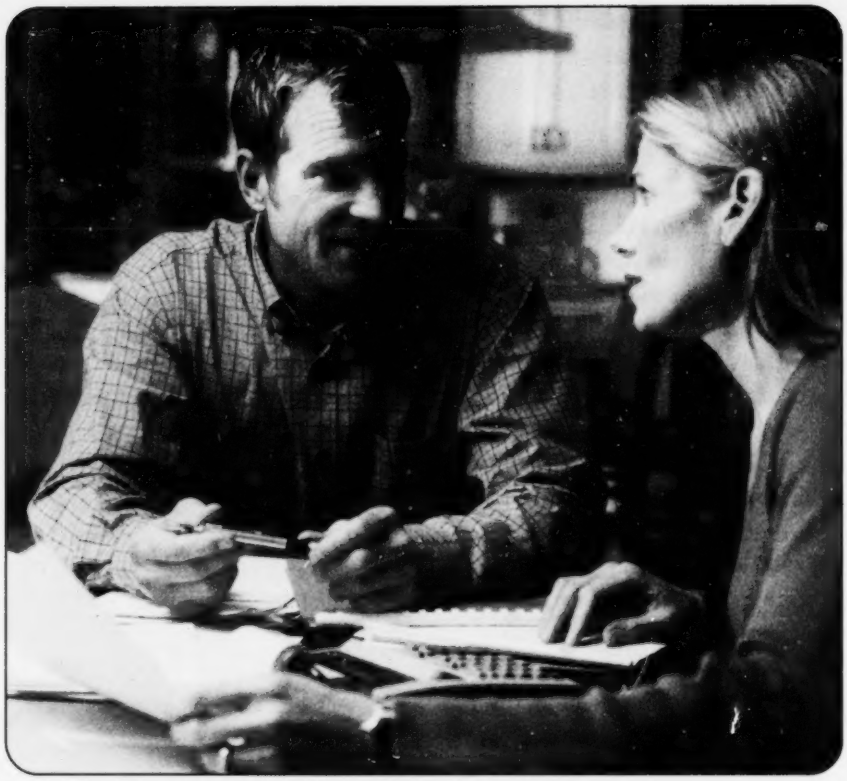
L'ACFC a présenté son cadre de conformité à l'industrie et aux divers groupes de consommateurs au cours du printemps 2002. Le cadre est entré en vigueur le 30 septembre 2002. Pendant l'automne de cette année-là, la Direction a mené à bien son premier examen général annuel des institutions financières visant à déterminer leur degré de conformité aux dispositions visant les consommateurs.

La Direction a également fait paraître un bulletin trimestriel, intitulé *Connexion conformité*, qui a pour objectifs d'informer les institutions des cas de conformité qui ont surgi et de promouvoir de meilleures pratiques en matière de conformité.

Les questions les plus courantes que l'ACFC traite sont les suivantes.

Préavis de fermeture de succursales

Le *Règlement sur les préavis de fermeture de succursales* est entré en vigueur le 28 février 2002. Il impose un processus officiel aux banques et aux sociétés de fiducie et de prêt, en fixant des délais de préavis que les institutions doivent respecter pour informer leurs clients de la fermeture de succursales. Cette exigence donne aux consommateurs et aux collectivités l'occasion d'envisager d'autres possibilités, de trouver des moyens de réduire au minimum les répercussions des fermetures de succursales ou de découvrir d'autres ressources pour répondre à leurs besoins en services bancaires.



Dans certaines situations, les membres des collectivités touchées peuvent demander au commissaire d'obliger une institution financière à tenir une réunion publique avec les clients de la succursale pour discuter du projet de fermeture.

Depuis la création de l'ACFC, un nombre croissant de Canadiens exercent les droits que leur confère le *Règlement*. L'ACFC a reçu un nombre croissant de demandes visant la tenue de réunions publiques.

Au cours de l'année écoulée, à la demande du public, le commissaire de l'ACFC a exigé la tenue de trois réunions publiques pour discuter de projets de fermeture de succursales. D'autres réunions ont été organisées par les banques elles-mêmes suite à des discussions avec des agents de conformité de l'ACFC.

Enfin, l'ACFC a consulté des banquiers canadiens pour élaborer des règles concernant la tenue de réunions publiques. Les règles en question favorisent les échanges qui permettent aux consommateurs d'exprimer leurs besoins et leurs opinions à l'égard des fermetures de succursales envisagées.

Divulgation du coût d'emprunt

Plusieurs règlements sur le coût d'emprunt précisent l'information que les institutions financières doivent fournir aux emprunteurs au moment de l'octroi d'un prêt, du renouvellement d'un prêt ou encore dans les annonces publicitaires. Ils exigent, entre autres, que les documents d'information sur le coût d'emprunt soient rédigés en un langage simple, clair et concis.

L'ACFC a reçu plusieurs plaintes portant sur des questions visées par la réglementation du coût d'emprunt. Dans un cas, après s'être entretenue avec l'ACFC, une institution financière a clarifié une clause traitant des pénalités d'intérêt dans ses documents d'information sur les hypothèques. L'institution a également décidé de préparer un avis pour rappeler aux consommateurs la nature exacte des pénalités, et elle s'est dotée d'une procédure spéciale à l'intention des personnes qui pourraient trouver que le document n'est pas clair. Plusieurs centaines de milliers de consommateurs ont déjà tiré profit des éclaircissements ainsi apportés, et tous les futurs emprunteurs profiteront eux aussi de la formulation plus claire de cette clause.

L'ACFC a amorcé un examen des documents hypothécaires préparés par les grandes institutions financières fédérales. L'examen vise à déterminer la mesure dans laquelle les documents indiquent convenablement les pénalités imposées pour la résiliation anticipée d'une hypothèque.

Cartes de crédit

La question du coût d'emprunt se pose fréquemment en ce qui concerne les cartes de crédit. Par exemple, une institution financière émettrice de cartes de crédit avait réduit le paiement mensuel minimal exigé pour ses cartes, mais elle avait omis d'en informer ses clients. Ceux-ci ont constaté une fluctuation de leurs paiements, ce qui les a déconcertés. Après une intervention de la part de l'ACFC, plusieurs centaines de milliers de consommateurs ont finalement été informés que le pourcentage du solde requis à titre de paiement minimal avait été réduit. Cela leur a permis de décider s'ils voulaient effectuer le nouveau paiement minimum requis ou maintenir le paiement mensuel minimum exigé avant le changement pour réduire leur dette plus rapidement.

Une autre institution financière émettrice de cartes de crédit n'avait pas informé ses clients de ses frais de conversion de monnaie étrangère, comme l'y oblige le règlement. Elle s'était limitée à indiquer, sur le relevé mensuel, le taux de change global final incluant les frais. Après une intervention de l'ACFC, l'institution a modifié son processus de divulgation afin d'indiquer clairement, sur sa convention de crédit, les frais qui font partie du taux de change. Là encore, cet éclaircissement concernant les frais de l'institution est utile à plusieurs centaines de milliers de consommateurs.

Une autre institution financière a fait savoir que l'information indiquée dans sa convention de crédit au sujet de sa méthode de calcul des frais d'intérêt n'était pas claire, et qu'en conséquence elle avait rajusté le crédit accordé aux détenteurs de sa carte. L'ACFC a décidé d'examiner le problème pour s'assurer que l'institution avait bien respecté l'article pertinent du *Règlement sur le coût d'emprunt* et que la modification apportée par l'institution émettrice était convenable.

Ouverture de comptes de dépôt de détail

L'Association des banquiers canadiens (ABC) a élaboré des lignes directrices qu'elle a affichées dans son site Web, et qui résument les conditions relatives à l'ouverture de comptes bancaires. Les lignes directrices en question seront remplacées par le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*, qui doit entrer en vigueur le 30 septembre 2003.

Le refus ou l'incapacité d'ouvrir un compte a été l'objet le plus courant des plaintes en matière de conformité que les consommateurs ont présentées à l'ACFC. Dans ce domaine, le rôle de l'Agence se limite à surveiller le respect des engagements publics pris par les institutions financières. Néanmoins, les efforts déployés par l'ACFC pour obtenir de l'information sur chacun des cas qui s'est produit ont souvent incité l'institution en cause à réexaminer la situation de son client. Dans certains cas, la décision initiale a été annulée et les clients ont pu ouvrir un compte bancaire, une étape déterminante à franchir pour réintégrer le monde du travail ou se réinstaller dans une autre région.

Dans un cas, l'enquête menée par l'ACFC a permis à l'institution en cause de déceler une lacune dans son processus d'ouverture de comptes. Après s'être entretenue avec l'ACFC, l'institution a modifié sa procédure et informé ses employés du changement.

Autres questions

Divulgation du taux d'intérêt

Les discussions d'une institution avec l'ACFC l'ont amenée à modifier sa procédure de communication du taux d'intérêt pour les achats par téléphone de certificats de placement garantis. Depuis lors, l'institution envoie une confirmation écrite à ses clients, par la poste, pour les informer du taux d'intérêt qui s'applique à leur certificat.

Cartes de débit

L'ACFC s'est penchée sur plusieurs cas portés à son attention par des consommateurs qui se sont plaints que leur institution les avait tenus financièrement responsables de certains débits, et ce, même après qu'ils l'eurent informée que leurs cartes de débit avaient été utilisées sans leur consentement.

L'ACFC a suivi de près le respect des codes de conduite de l'industrie, en particulier le Code de pratique canadien pour les services des cartes de débit. L'ACFC détermine la mesure dans laquelle le code a été respecté et informe les consommateurs de la procédure de traitement des plaintes de l'institution en cause. Les consommateurs peuvent donc déposer une plainte s'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont leur institution financière règle la question. À la suite de l'examen mené par l'ACFC, plusieurs consommateurs ont pu présenter de meilleurs arguments à leur institution.

En 2002-2003, la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie a touché plus de 1 million de consommateurs canadiens de produits financiers, non seulement en prenant des mesures pour régler des cas de conformité, mais aussi en aidant les institutions à améliorer leurs pratiques dans l'intérêt de leurs clients.

Direction des services juridiques

Le ministère fédéral de la Justice fournit des services juridiques à l'ACFC. Un avocat-conseil de Justice Canada fait partie de la structure de gestion de l'ACFC et relève directement du commissaire. Il donne des conseils sur tous les aspects du mandat et des activités de l'ACFC.

Direction des services administratifs

La Direction des services administratifs offre à l'ACFC des services dans les domaines suivants : ressources humaines, gestion des finances, accès à l'information et protection des renseignements personnels, gestion du matériel, gestion des installations, gestion des documents, informatique, protection, santé et sécurité au travail, courrier et messagerie.

L'ACFC a conclu un marché avec le Bureau du surintendant des institutions financières pour obtenir des services en matière de ressources humaines et financières, et avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour obtenir des services en matière de technologie et de communication.

Aperçu des questions de conformité

La figure 5 (p. 20) et les figures 6 à 11 (p. 29-33) donnent un aperçu des questions de conformité que l'ACFC a été amenée à régler.

La figure 6 fait état du nombre total de communications reçues par l'ACFC en matière de conformité depuis sa création en octobre 2001. Pour la première période d'examen, qui couvrait moins de six mois, la figure n'indique que 172 communications. Pour la deuxième période, qui couvre la première année d'activités complète de l'ACFC, la figure indique 685 communications.

La figure présente des comparaisons d'une année à l'autre, en ce qui concerne :

- les demandes reçues pour la tenue de réunions publiques liées à la fermeture de succursales bancaires;
- les préavis de fermeture de succursales reçus et les demandes présentées en vue de modifier les exigences de préavis;
- les demandes de renseignements et les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs ainsi qu'aux codes de conduite et aux engagements publics (voir les définitions figurant à l'annexe A);
- le dépôt à l'ACFC d'une copie de la procédure de traitement des plaintes mise en place par chacune des institutions financières;
- les plaintes signalées directement par les institutions.

Après l'entrée en vigueur du règlement sur les fermetures de succursales à la fin de février 2002, le nombre de communications avec l'Agence pour des questions de conformité liées aux fermetures de succursales a augmenté. De même, après la mise en œuvre du cadre de conformité de l'ACFC le 1er septembre 2002, les institutions financières ont rapporté à l'ACFC une quarantaine de plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs.

La figure 7 indique le nombre total de documents que les institutions financières ont transmis à l'ACFC depuis sa création en octobre 2001. Il s'agit des documents suivants :

- des préavis de fermeture de succursales qui répondent à la définition réglementaire (soit une succursale dans laquelle l'institution financière ouvre des comptes de dépôt de détail et procède à la sortie de fonds pour ses clients par l'intermédiaire d'une personne physique);
- des avis adressés volontairement au commissaire pour l'informer des changements apportés aux services de détail;
- des copies des procédures de traitement des plaintes;
- des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité.

En 2002-2003, l'ACFC a reçu 282 dossiers de fermeture de succursales et 20 avis adressés volontairement pour lui faire connaître les changements apportés aux services de détail.

Figure 6 — Nombre total de communications[1] reçues à propos de la conformité
(depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)

	Du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002	*Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003*
Fermetures de succursales		
Donner le préavis requis	—	17
Demandes visant la tenue de réunions publiques sur les fermetures de succursales[2]	—	133
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales	6	6
Codes de conduite[3] et engagements publics[4]		
Plaintes relatives aux codes de conduite et aux engagements publics	81	242
Demandes de renseignements concernant les codes de conduite et les engagements publics	19	48
Procédure de traitement des plaintes		
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes[5]	—	8
Dispositions visant les consommateurs		
Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs	55	170
Demandes de renseignements concernant les dispositions visant les consommateurs	11	21
Plaintes signalées	—	40
Nombre total de communications enregistrées au chapitre de la conformité pour la période visée	**172**	**685**

1 Une communication est enregistrée lorsqu'un particulier ou une institution communique avec l'ACFC au sujet d'une question ou d'une préoccupation, y compris les plaintes et les demandes de renseignements. Sont exclus les dépôts de documents courants.

2 Ce nombre comprend les demandes multiples concernant la même succursale.

3 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

4 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

5 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

Figure 7 — Nombre total de documents[1] déposés par les institutions financières
(depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)

	Du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002	*Du 1er avril 2002 au 31 mars 2003*
Dépôt de documents liés aux fermetures de succursales		
Fermetures visées par la définition de succursale[2] prescrite par règlement	13	282
Fermetures non visées par la définition de succursale[3] prescrite par règlement	—	20
Dépôt de la procédure de traitement des plaintes	384	67
Dépôt de la déclaration sur les responsabilités envers la collectivité	—	6
Nombre total de documents déposés pour la période visée	**397**	**375**

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

2 Le règlement sur les fermetures de succursales s'applique aux succursales dans lesquelles un employé a pour fonctions de remettre de l'argent et d'ouvrir des comptes.

3 Documents dont le dépôt n'est pas exigé par la loi, mais qui ont été déposés par les institutions financières pour tenir le commissaire informé des changements apportés aux services de détail.

La figure 8 indique que 313 dossiers pour des cas relatifs aux dispositions visant les consommateurs ont été fermés en 2002-2003. Elle précise la mesure dans laquelle il y a eu violation ou non des dispositions visant les consommateurs, ou encore si les cas ont été retirés. (Il arrive souvent que les cas soient retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de conformité.) Sur les 313 cas, 23 constituaient des violations.

Figure 8 — Dossiers[1] fermés pour des cas de conformité relatifs aux dispositions visant les consommateurs, par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)

	Types de disposition					Nombre total de dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003
	Violation[2]	Non violation	Retiré[3]	Accepté[4]	Non-accepté[5]	
Comptes						
Préavis de majoration des frais ou de prélèvement de nouveaux frais	—	26	7	—	—	33
Divulgation de l'information sur les comptes, des frais ou des services	—	8	1	—	—	9
Divulgation des frais de tenue de compte	—	4	2	—	—	6
Divulgation des taux d'intérêt applicables aux comptes et des méthodes de calcul	—	1	—	—	—	1
Remise des conventions de compte et de la procédure de traitement des plaintes	—	1	1	—	—	2
Fermetures de succursales						
Donner le préavis requis	11	—	—	—	—	11
Demandes visant la modification des exigences de préavis	—	—	—	5	6	11
Demandes visant la tenue de réunions[6]	—	—	—	32	87[7]	119
Coût d'emprunt (CE) — Généralités[8]	—	4	3	—	—	7
Cartes de crédit						
Cartes de crédit — Généralités[9]	—	5	1	—	—	6
Divulgation du taux d'intérêt annuel applicable aux cartes de crédit	—	—	1	—	—	1
Divulgation des changements apportés au CE pour les cartes de crédit	—	4	8	—	—	12
Divulgation du CE, du taux d'intérêt ou des frais applicables aux cartes de crédit	—	10	3	—	—	13
Divulgation concernant les services facultatifs[10] pour les cartes de crédit	—	—	—	—	—	—
Réception des relevés de cartes de crédit mensuels	—	2	2	—	—	4

Figure 8 (suite)

	Types de disposition					*Nombre total de dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003*
	Violation[2]	*Non violation*	*Retiré*[3]	*Accepté*[4]	*Non-accepté*[5]	
Divulgation des frais	—	3	1	—	—	4
Divulgation des intérêts — Publicité	—	2	—	—	—	2
Chèques du gouvernement fédéral — Frais d'encaissement	—	1	2	—	—	3
Retenues sur les chèques — Pour les dépôts	—	4	3	—	—	7
Dépôts indexés	—	—	—	—	—	—
Informer les consommateurs sur la façon de communiquer avec l'ACFC	—	2	—	—	—	2
Prêts						
Prêts — Généralités[11]	—	3	1	—	—	4
Avis de changement ou de modification de l'accord de prêt ou du CE	—	5	4	—	—	9
Obligation de divulguer le CE dans les annonces publicitaires	4	2	—	—	—	6
Obligation de divulguer le CE lorsque le prêt est accordé	—	2	6	—	—	8
Obligation de fournir de l'information sur le remboursement des prêts, les rabais ou les frais	—	4	—	—	—	4
Obligation de donner un préavis de 21 jours avant la date de renouvellement de l'hypothèque	—	—	1	—	—	1
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes[12]	8	—	—	—	—	8
Ventes liées						
Ventes liées avec coercition	—	4	4	—	—	8
Déclaration non affichée sur les ventes liées	—	12	—	—	—	12
Nombre total de dossiers fermés par disposition	**23**	**109**	**51**	**37**	**93**	
Total annuel						**313**

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

2 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire). Un dossier peut se rapporter à plus d'une violation. Consulter la figure 9 pour d'autres détails.

3 Les cas sont souvent retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de conformité.

4 Le commissaire a accepté la demande de l'institution financière visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales ou la demande du particulier visant la tenue d'une réunion.

5 Le commissaire n'a pas accepté la demande de l'institution financière visant à modifier les exigences de préavis de fermeture de succursales ou la demande d'un particulier visant la tenue d'une réunion.

6 Dans certains cas, il s'agit de demandes multiples concernant une même succursale.

7 Soixante-dix-huit des demandes visant la tenue d'une réunion se rapportaient à une fermeture de succursale en particulier, pour laquelle l'institution a décidé de son plein gré de tenir une réunion publique, sans que le commissaire l'y oblige officiellement.

8 Comprend les questions concernant les écarts entre les taux d'intérêt, les montants des paiements et les responsabilités d'un cosignataire.

9 Comprend les questions concernant les paiements et les frais financiers connexes.

10 Il s'agit de services comme les produits d'assurance.

11 Comprend les questions concernant les changements en matière de paiement et le calcul des pénalités.

12 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

La figure 9 présente les 43 violations commises, dans 23 cas, que l'ACFC a recensées en 2002-2003. Le commissaire a adressé 22 lettres de réprimande, dressé un procès-verbal de violation (s'accompagnant d'une sanction administrative pécuniaire) et conclu une entente de conformité. La majorité des violations se rapportaient aux préavis de fermeture de succursales et à la communication du coût d'emprunt dans les annonces publicitaires.

La figure 10 indique le nombre de dossiers fermés en 2002-2003 pour des cas relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics. La figure précise la mesure dans laquelle le respect des codes de conduite ou des engagements publics a été compromis ou non, ou encore si le cas a été retiré. On a recensé 13 cas de non-respect, dont 10 se rapportaient au refus d'ouvrir un compte bancaire pour un consommateur.

La figure 11 présente des détails sur les fermetures de succursales en 2002-2003. On note qu'un total de 302 préavis de fermeture ont été déposés, à la fois exigés et volontaires.

La figure porte sur :

- les préavis de fermeture donnés par les banques;
- les plaintes reçues au sujet de fermetures de succursales;
- les demandes reçues, accordées et en traitement, aux fins de dispense de l'obligation de donner le préavis requis;
- les demandes reçues, accordées et en traitement visant la tenue de réunions publiques.

En 2002-2003, l'ACFC a reçu 213 plaintes relatives à des fermetures de succursales et 133 demandes visant la tenue de réunions publiques relatives à la fermeture de 23 succursales.

Figure 9 — Dossiers[1] fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, à la fin de l'exercice
(31 mars 2003)

	Nombre de dossiers fermés	*Nombre de violations établies*	*Décisions du commissaire*
Fermetures de succursales			
Préavis requis	11	18	11 lettres de réprimande[2]
Coût d'emprunt (CE) — Généralités[3]	—	—	1 entente de conformité[4]
Fournir une copie de la procédure de traitement des plaintes[5]	8	8	7 lettres de réprimande / 1 avis de violation[6] avec sanction administrative pécuniaire
Obligation de divulguer le CE dans les annonces publicitaires	4	17	4 lettres de réprimande
Total annuel	**23**	**43**	**1 entente de conformité / 22 lettres de réprimande / 1 procès-verbal de violation avec sanction administrative pécuniaire**

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
2 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
3 Comprend les questions concernant les écarts entre les taux d'intérêt, les montants des paiements et les responsabilités d'un cosignataire.
4 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
5 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
6 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).

Figure 10 — Dossiers[1] fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite[2] et aux engagements publics[3], par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)

	Types de disposition			Nombre total de dossiers fermés pendant l'exercice 2002-2003
	Respect	Non-respect	Retrait[4]	
Accès aux services bancaires				
Aucun dépôt ni solde minimum requis pour ouvrir un compte	1	—	—	1
Refus d'ouvrir — Généralités	6	—	3	9
Refus d'ouvrir — Faillite	20	2	10	32
Refus d'ouvrir — Antécédents en matière de crédit	45	7	23	75
Refus d'ouvrir — Situation en matière d'emploi	—	—	2	2
Refus d'ouvrir — Pas de pièce d'identité valable	18	1	9	28
Code relatif aux cartes de débit	40	2	16	58
Engagements publics pris par les institutions financières				
Engagement d'encaisser les chèques du gouvernement fédéral (d'un montant inférieur à 1 500 $)	6	—	3	9
Cartes de crédit	3	—	1	4
Investissements	2	—	—	2
Autres	2	1	—	3
Nombre total de dossiers fermés par disposition	**143**	**13**	**67**	
Total annuel				**223**

1 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
2 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
3 Pour une définition de ce terme, voir l'annexe A (Glossaire).
4 Les cas sont souvent retirés lorsque les consommateurs ne donnent pas suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec eux pour poursuivre l'examen de conformité.

Figure 11 — Questions relatives aux fermetures de succursales (pour l'exercice 2002-2003)

Préavis de fermeture de succursales déposés par les institutions financières	302[1]
Plaintes reçues relativement aux fermetures de succursales[2]	213
Demandes visant la modification des exigences de préavis de fermeture de succursales	
Reçues	6
Acceptées[3]	5
En suspens	1
Demandes visant la tenue de réunions publiques sur les fermetures de succursales[4]	
Nombre total de demandes reçues visant la tenue d'une réunion	133
Nombre de succursales ayant fait l'objet d'une demande visant la tenue d'une réunion	23
Nombre total de succursales pour lesquelles le commissaire a exigé la tenue d'une réunion	5
Nombre total de succursales pour lesquelles le commissaire[5] n'a pas exigé la tenue d'une réunion	11
Nombre total de demandes en suspens visant la tenue de réunions	7

1 Comprend tous les préavis de fermeture de succursales déposés, y compris pour les fermetures non visées par la définition prescrite par règlement, ainsi que les demandes visant à modifier le préavis requis.
2 Il s'agit de plaintes se rapportant aux fermetures de succursales, les auteurs des plaintes ne demandaient pas la tenue d'une réunion.
3 Le commissaire a accepté la demande de l'institution financière visant à modifier les exigences de préavis de fermeture de succursales.
4 Dans certains cas, il s'agissait de demandes multiples se rapportant à la même succursale.
5 Il est fréquent que les institutions décident de leur plein gré de tenir une réunion publique, sans que le commissaire les y oblige officiellement.

Plaintes et demandes de renseignements d'ordre général des consommateurs

Donner suite aux préoccupations des consommateurs

Rôle de l'ACFC

Les seules plaintes que l'ACFC est habilitée à traiter sont celles qui se rapportent à la violation des dispositions des lois et des règlements fédéraux visant les consommateurs. Pour le règlement des plaintes d'ordre général, par exemple celles qui portent sur la qualité du service ou les politiques de l'institution, ou encore sur les différends contractuels, nous veillons à ce que les institutions financières se dotent d'une procédure de traitement des plaintes qui prévoit le recours à un mécanisme indépendant de règlement des différends. Nous nous chargeons également de diriger les consommateurs vers les services des institutions financières chargés du règlement des plaintes.

L'ACFC verse dans un dossier l'information concernant toutes les plaintes de nature générale, car le commissaire est tenu de rendre compte annuellement des types de plaintes qui sont portées à son attention. L'information recueillie sert également à déterminer les tendances et nous aide à choisir les sujets à aborder dans les documents d'information que nous produisons à l'intention des consommateurs. Les données que nous fournissons aux institutions financières se présentent dans une forme globale pour que celles-ci puissent réagir face aux tendances qui se dessinent en ce qui touche leurs pratiques et le genre d'information qu'elles transmettent à leurs clients.

Procédures de traitement des plaintes des institutions financières

Toutes les institutions sont tenues de déposer une copie de leur procédure de traitement des plaintes à l'ACFC. De plus, les banques doivent informer leurs nouveaux clients de leur procédure de traitement des plaintes au moment de l'ouverture d'un compte bancaire. Dans le cadre d'une évaluation mystère menée récemment, nous avons vérifié si cette information était disponible dans les succursales bancaires. Nous avons constaté que dans un cas sur cinq, l'information n'était pas facile à obtenir.

Depuis que l'ACFC a vu le jour, de nombreuses institutions examinent leur procédure de traitement des plaintes, non seulement pour améliorer le processus que doivent suivre les consommateurs, mais aussi pour mieux comprendre les problèmes qui surgissent. Il est en outre souhaitable que les institutions continuent à établir des normes de rendement pour leurs employés et les encouragent à donner suite aux plaintes des consommateurs.

Traitement des plaintes par l'ACFC

Quand un consommateur communique avec l'ACFC pour déposer une plainte, celle-ci est examinée pour déterminer la mesure dans laquelle elle relève de la compétence de l'Agence et se rapporte à une infraction éventuelle à la loi. Si nous devons faire des recherches, nous rappelons le consommateur dans les 48 heures.

Lorsque nous avons cerné la situation exposée par le consommateur et déterminé s'il s'agit ou non d'une plainte relevant de notre compétence, nous informons le consommateur des choix qui s'offrent à lui. Si la plainte est liée à une éventuelle violation de la loi, un agent de conformité de l'ACFC communique avec l'institution financière du consommateur pour discuter de la plainte. S'il est recommandé de poursuivre la démarche, un agent peut demander au consommateur et à l'institution financière de lui fournir par écrit des renseignements concrets.

Le consommateur est également informé de la procédure de traitement des plaintes de l'institution. Lorsque la plainte ne relève pas de notre mandat, nous dirigeons le consommateur vers l'organisation la mieux placée pour l'aider.

Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs

L'ACFC enquête sur les plaintes qui mettent en cause toutes les banques et sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt, constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale. L'ACFC n'est investie d'aucune autorité en ce qui touche les coopératives de crédit, les sociétés de financement, les courtiers en fonds mutuels, les courtiers en valeurs mobilières et d'autres institutions financières sous réglementation provinciale.

Les institutions financières fédérales doivent respecter les dispositions législatives fédérales visant les consommateurs. Si un consommateur pense qu'une institution financière n'a pas respecté ses obligations juridiques, l'ACFC se chargera de faire enquête.

Aux termes du cadre de conformité, les institutions financières fédérales sont également tenues de signaler à l'ACFC les plaintes présentées par leurs clients, qui ne se règlent pas au palier initial et qui ont pour objet une disposition visant les consommateurs. En pareils cas, il est du devoir de l'institution d'informer immédiatement les consommateurs de la façon de communiquer avec l'ACFC, afin qu'ils puissent le faire s'ils le souhaitent.

Si l'ACFC est d'avis que l'institution a violé une disposition visant les consommateurs, elle peut adresser une lettre d'avertissement ou un procès-verbal de violation à l'institution et imposer une sanction pécuniaire. L'ACFC peut également rendre publique la nature de la violation, y compris le nom de l'institution qui l'a commise ainsi que le montant de la pénalité imposée.

Si le consommateur qui communique avec l'ACFC pour rapporter une violation des dispositions visant les consommateurs demande également réparation, l'ACFC l'informe du processus mis en place par l'institution financière pour régler la question et dirige le consommateur vers le service ou l'employé de l'institution qui traite ce genre de plainte.

Les consommateurs peuvent déposer gratuitement auprès de l'ACFC toute plainte se rapportant à la violation d'une disposition visant les consommateurs. Les consommateurs peuvent composer sans frais le 1 866 461-2232 ou communiquer avec l'Agence par courriel à l'adresse **info@acfc-fcac.gc.ca**. L'annexe B (p. 63) présente un schéma de notre processus de gestion des cas.

Aperçu des plaintes et des demandes de renseignements d'ordre général

La figure 12 indique que l'ACFC a reçu en tout 14 505 communications au cours de l'année écoulée. Il s'agissait de demandes de publications, du dépôt de documents, de demandes de renseignements sur les questions de conformité et autres, de plaintes non relatives à la conformité et de cas liés à des questions de conformité.

Figure 12 — Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sujets

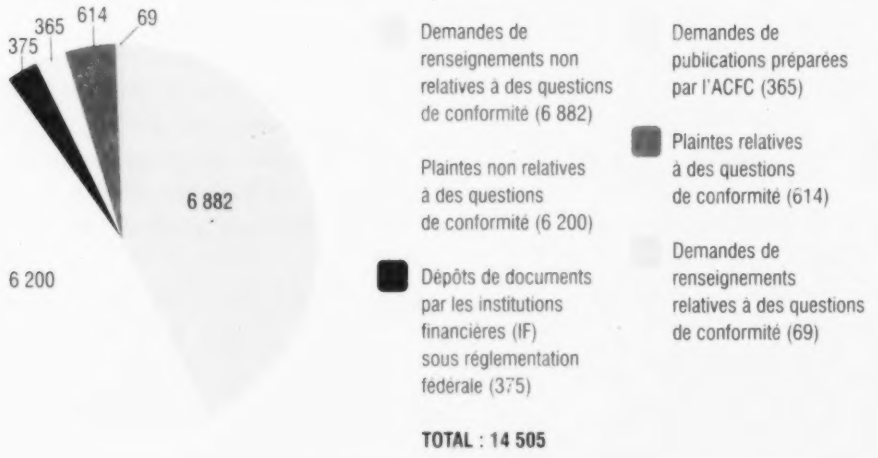


Figure 13 — Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la province ou le territoire[1]
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Alb.*	*C.-B.*	*Man.*	*N.-B.*	*T.-N.-Lr*	*N.-É.*	*Ont.*	*Î.-P.-É.*	*Qc*	*Sask.*	*Terr.*	*Inconnu[2]*	*É.-U.*	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Comptes	68	87	20	7	5	15	244	5	251	11	3	67	3	786
Fermetures de succursales	23	74	28	2	7	40	163	0	51	4	0	9	1	402
Chèques	62	35	23	4	0	9	129	0	137	9	4	30	0	442
Procédure de traitement des plaintes	6	12	2	2	0	0	28	0	11	3	0	6	0	70
Cartes de crédit	202	212	89	30	25	54	589	7	555	56	3	125	5	1 952
Cartes de débit	5	6	2	3	0	5	27	0	48	0	0	2	0	98
Demandes de renseignements généraux	511	290	195	77	66	126	787	21	879	116	6	180	25	3 279
Assurances	93	52	29	26	18	64	299	5	226	10	1	33	5	861
Investissements	77	72	41	7	4	23	241	3	148	18	0	33	4	671
Prêts	100	74	43	26	6	51	177	7	100	15	0	48	3	650
Hypothèques	57	61	25	8	8	14	171	3	153	6	0	27	1	534
Protection des renseignements personnels	24	34	12	5	3	6	91	1	36	7	1	9	0	229
Qualité du service	105	94	44	15	8	47	340	3	173	26	2	42	3	902
Frais de service	41	51	20	6	4	16	135	6	1 168	13	0	23	5	1 488
Petites et moyennes entreprises	30	12	8	7	1	5	78	1	32	10	1	11	3	199
Autres[3]	40	55	32	8	4	21	180	0	115	9	1	50	4	519
Total (prov./terr.) pour l'exercice	**1 444**	**1 221**	**613**	**233**	**159**	**496**	**3 679**	**62**	**4 083**	**313**	**22**	**695**	**62**	**13 082**

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 La province ou le territoire n'a pas été précisé par le consommateur.

3 Comprend les diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt et des ventes liées.

La figure 13 indique qu'en 2002-2003, l'ACFC a reçu 13 082 demandes de renseignements et plaintes portant sur des questions autres que la conformité. La majorité provenait de l'Ontario (28 p. 100) et du Québec (31 p. 100). Des consommateurs de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont également communiqué fréquemment avec l'ACFC.

Figure 14 — Demandes de renseignements et plaintes selon le type d'institution financière réglementée par l'ACFC, à l'exclusion des questions de conformité[1]
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Banques*	*Sociétés d'assurance-vie*	*Sociétés de prêt*	*Sociétés d'assurances IARD[2]*	*Sociétés de fiducie*	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Comptes	656	4	1	3	15	679
Fermetures de succursales	393	0	0	0	7	400
Chèques	358	0	0	0	4	362
Procédure de traitement des plaintes	51	3	0	7	2	63
Cartes de crédit	1 756	2	5	2	8	1 773
Cartes de débit	76	0	0	0	1	77
Demandes de renseignements généraux	804	76	4	26	55	965
Assurances	37	245	0	386	0	668
Investissements	267	39	1	0	31	338
Prêts	353	2	4	0	7	366
Hypothèques	344	13	5	2	27	391
Protection des renseignements personnels	132	14	0	2	4	152
Qualité du service	648	25	1	8	27	709
Frais de service	1 344	12	1	2	8	1 367
Petites et moyennes entreprises	138	1	3	0	1	143
Autres[3]	320	12	2	2	12	348
Total, par IF sous réglementation fédérale	**7 677**	**448**	**27**	**440**	**209**	**8 801**

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 Incendie, accidents, risques divers.

3 Comprend les diverses demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt et des ventes liées.

La figure 14 présente une ventilation des types de demandes de renseignements et de plaintes reçues par l'ACFC, sur des questions autres que la conformité. Les données sont présentées selon le type d'institution financière réglementée par l'ACFC. La figure indique que 87 p. 100 des demandes de renseignements et des plaintes se rapportaient aux banques. Dans l'ensemble, l'ACFC a reçu 8 801 demandes de renseignements et plaintes concernant des institutions financières sous réglementation fédérale.

La figure 15 indique qu'en 2002-2003, l'ACFC a reçu 6 882 demandes de renseignements d'ordre général de la part des consommateurs. De ce nombre, 2 968 se rapportaient à des questions générales; les consommateurs voulaient savoir notamment :

- si diverses institutions financières étaient des organismes authentiques;
- si une institution financière donnée était membre de la Société d'assurance-dépôts du Canada et si les dépôts y étaient assurés;

- comment s'y prendre pour obtenir un prêt étudiant;
- comment s'y prendre pour obtenir des conseils en matière de crédit;
- comment s'y prendre pour obtenir une copie de son dossier de crédit;
- à qui s'adresser pour obtenir de l'information sur les Obligations d'épargne du Canada.

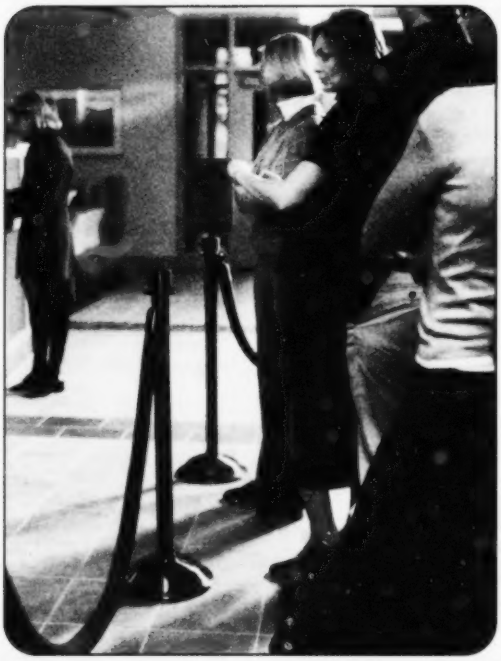
Bon nombre des questions reçues par l'ACFC se rapportaient aux cartes de crédit. Les consommateurs voulaient savoir comment les frais d'intérêt étaient calculés, comment annuler une carte de crédit et comment faire une demande pour certaines cartes, par exemple les cartes s'accompagnant d'une garantie. Un nombre important de consommateurs se sont adressés à l'Agence pour qu'elle les aide à comprendre des lettres qui les informaient des changements apportés aux frais applicables à leurs cartes de crédit.

Figure 15 — Demandes de renseignements généraux reçues sur des questions autres que la conformité[1]
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Comptes	297
Fermetures de succursales	189
Chèques	183
Procédure de traitement des plaintes	59
Cartes de crédit	1 368
Cartes de débit	39
Demandes de renseignements généraux	2 968
Assurances	302
Investissements	324
Prêts	287
Hypothèques	196
Protection des renseignements personnels	88
Qualité du service	99
Frais de service	135
Petites et moyennes entreprises	81
Autres[2]	267
Total pour l'exercice	**6 882**

1 Cette figure ne comprend pas les demandes de publications.

2 Comprend les diverses demandes de renseignements reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt et des ventes liées.



La figure 16 présente les types de plaintes (à l'exception de celles se rapportant aux questions de conformité) présentées par des consommateurs à l'ACFC en 2002-2003. Les plaintes concernant les frais de service représentaient 22 p. 100 des 6 200 communications enregistrées à ce propos. Les trois quarts des plaintes découlaient d'une campagne épistolaire lancée par Option consommateurs.

Les consommateurs ont été nombreux à présenter des plaintes à l'ACFC au sujet de la qualité du service fourni par les institutions financières auxquelles ils s'étaient adressés pour obtenir des produits d'investissement et des prêts personnels. Les consommateurs ont également signalé des problèmes généraux se rapportant à leurs comptes bancaires : des fonds manquants, des erreurs commises par le personnel des succursales et des retards dans les transactions causés par les transferts de fonds entre les institutions financières.

Figure 16 — Plaintes à l'exception de celles relatives aux dispositions visant les consommateurs
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Comptes	489
Fermetures de succursales	213
Chèques	259
Procédure de traitement des plaintes	11
Cartes de crédit	584
Cartes de débit	59
Demandes de renseignements généraux	311
Assurances	559
Investissements	347
Prêts	363
Hypothèques	338
Protection des renseignements personnels	141
Qualité du service	803
Frais de service	1 353
Petites et moyennes entreprises	118
Autres[1]	252
Total pour l'exercice	**6 200**

1 Comprend les plaintes reçues au sujet des guichets automatiques bancaires, de la télématique bancaire et du service bancaire par téléphone, des questions de succession, des taux de change, des taux d'intérêt et des ventes liées.

Figure 17 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des cartes de crédit, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Demandes de renseignements*	*Plaintes*	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Demandes[1]/annulations	155	94	249
Paiements de factures	23	103	126
Divulgation de l'information sur les cartes de crédit	1	3	4
Fraude	13	29	42
Délai de grâce (pendant lequel le consommateur ne paie pas d'intérêts)	3	6	9
Assurance sur les cartes de crédit	10	14	24
Calcul des frais d'intérêt	15	42	57
Sollicitation des émetteurs de cartes pour inciter les consommateurs à faire une demande de carte	54	103	157
Transfert de solde à une autre carte	4	17	21
Autres[2]	1 090	173	1 263
Total pour l'exercice	**1 368**	**584**	**1 952**

1 Comprend les demandes de cartes non désirées.

2 Autres questions soulevées par les consommateurs : modification des frais relatifs à une carte de crédit en particulier; cartes de crédit avec garantie; remise en service des numéros de carte de crédit; opposition aux paiements préautorisés; demandes de paiement de la part d'agences de recouvrement; et cartes de crédit non acceptées dans certains pays.

En matière de crédit, les consommateurs ont exprimé leur frustration face aux frais d'intérêt qu'on leur imposait pour des paiements en retard, et ce, même s'ils avaient payé leurs factures de carte de crédit à la date d'échéance ou avant. Ils se sont également plaints de recevoir des formulaires de demande de carte de crédit par la poste, sans en avoir fait la demande; d'être tenus responsables des transactions non autorisées imputées sur leur compte de carte de crédit; et de se heurter à des problèmes lorsqu'ils voulaient que soient discontinués des paiements préautorisés.

Au chapitre des assurances, les consommateurs se sont plaints de l'augmentation sensible de leurs primes d'assurance-habitation et d'assurance-automobile. Ils se sont également plaints du temps que prenait le règlement de leurs demandes de remboursement.

Les figures 17 à 21 (p. 41-44) présentent de façon plus détaillée la nature des demandes de renseignements et des plaintes les plus courantes ne se rapportant pas à des questions de conformité, mais plutôt aux cartes de crédit (figure 17), aux prêts personnels (figure 18), aux hypothèques (figure 19), aux frais de service (figure 20) et à la qualité du service (figure 21).

Figure 18 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des prêts personnels, à l'exclusion des questions de conformité
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Demandes de renseignements*	*Plaintes*	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Recouvrement de prêts[1]	51	131	182
Accords de prêt	23	23	46
Calcul des intérêts sur les prêts	10	21	31
Refus d'accorder un prêt	25	49	74
Autres[2]	178	139	317
Total pour l'exercice	**287**	**363**	**650**

1 Comprend les problèmes liés au fait que les clients n'ont pas été informés du renvoi d'un prêt impayé à une agence de recouvrement.

2 Autres questions soulevées par les consommateurs : responsabilités des cosignataires d'un prêt; consolidation de dettes; obtention et remboursement de prêts aux étudiants; et comptes de prêt fermés en raison de paiements en retard.

L'ACFC a reçu plusieurs plaintes à propos des prêts personnels (figure 18) de consommateurs qui avaient cosigné un prêt et étaient tenus responsables du solde impayé parce que l'emprunteur principal n'était pas en mesure de respecter ses engagements en matière de remboursement. L'ACFC a également reçu des demandes de renseignements et des plaintes de la part de consommateurs avec lesquels des agences de recouvrement avaient communiqué à propos du remboursement d'un prêt en souffrance. Les consommateurs voulaient connaître leurs droits et savoir comment s'y prendre pour rembourser leur prêt.

Figure 19 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des hypothèques, à l'exclusion des questions de conformité
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Demandes de renseignements*	*Plaintes*	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Demandes d'hypothèque	13	20	33
Recouvrement/saisie	16	45	61
Frais de mainlevée, de transfert et d'administration	12	30	42
Hypothèque en vigueur	24	46	70
Assurances	12	26	38
Pénalité/écart/refinancement	28	55	83
Impôts fonciers	5	20	25
Refus de renouveler	1	3	4
Autres[1]	85	93	178
Total pour l'exercice	**196**	**338**	**534**

1 Autres questions soulevées par les consommateurs : prêts hypothécaires inversés; recours aux régimes enregistrés d'épargne-retraite pour le versement d'acomptes hypothécaires; et frais de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

La figure 19 indique le grand nombre de plaintes présentées par des consommateurs à l'ACFC au sujet des pénalités d'intérêts hypothécaires. Bien souvent, les consommateurs ne comprenaient pas pourquoi le montant de la pénalité sur lequel ils s'étaient renseignés avait augmenté au moment du renouvellement de leur hypothèque. Ils se demandaient également comment la pénalité était calculée.

La figure 20 montre que la majorité des consommateurs qui ont communiqué avec nous au sujet des frais de service se sont plaints des frais liés à l'utilisation d'un GAB. Un certain nombre des plaintes reçues à ce propos découlaient d'une campagne lancée par Option consommateurs.

Figure 20 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des frais de service, à l'exclusion des questions de conformité
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Demandes de renseignements*	*Plaintes*	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Guichets automatiques bancaires (GAB)[1]	19	1 046[2]	1 065
Comptes	30	76	106
Cartes de crédit	14	41	55
Cartes de débit	18	13	31
Investissements	13	72	85
Petites et moyennes entreprises	6	18	24
Autres[3]	35	87	122
Total pour l'exercice	**135**	**1 353**	**1 488**

1 Comprend les demandes de renseignements et les plaintes au sujet des GAB des institutions financières et des GAB de marque privée.

2 Plusieurs de ces plaintes ont été déposées à l'issue d'une campagne menée par Option consommateurs.

3 Autres questions soulevées par les consommateurs : frais des opérations spéciales comme les frais pour chèques sans provision; frais imposés aux non-clients pour l'encaissement de chèques personnels; et frais pour les traites, les mandats et les virements télégraphiques.

La figure 21 montre que sur les 902 demandes de renseignements et plaintes portant sur la qualité du service, 803 étaient des plaintes, ce qui représente 89 p. 100 des communications reçues dans cette catégorie. Quelques-unes des plaintes reposaient sur les motifs suivants :

- l'impossibilité d'utiliser les billets de 100 $ dans les succursales ou les magasins;
- l'insistance acharnée dont le service de recouvrement d'une institution financière ou une agence de recouvrement avait fait preuve au sujet du remboursement d'un prêt;
- le constat d'un coffre bancaire dont le contenu avait été touché;
- l'incapacité d'encaisser un mandat sans être client de l'institution.

Figure 21 — Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet de la qualité du service, à l'exclusion des questions de conformité
(pour l'exercice 2002-2003)

Catégories	*Demandes de renseignements*	*Plaintes*	*Total selon la catégorie, pour l'exercice*
Comptes	12	100	112
Cartes de crédit	6	61	67
Erreurs/retards	14	115	129
Assurances	3	19	22
Investissements	9	100	109
Prêts personnels	2	74	76
Hypothèques	6	37	43
Petites et moyennes entreprises	0	22	22
Autres[1]	47	275	322
Total pour l'exercice	**99**	**803**	**902**

1 Autres questions soulevées par les consommateurs : impossibilité d'utiliser les billets de 100 $; harcèlement de la part du service de recouvrement d'une institution ou d'une agence de recouvrement; problèmes concernant le contenu des coffres bancaires; et encaissement de mandats.

États financiers

Points saillants

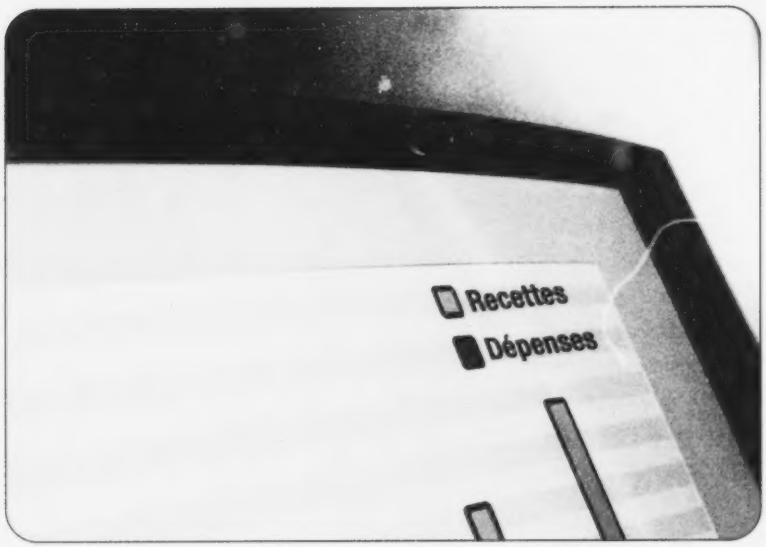
L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée le 24 octobre 2001, en vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le premier rapport annuel de l'Agence pour l'exercice 2001-2002 n'a couvert que cinq mois complets d'opérations. Le présent rapport couvre un exercice entier.

L'ACFC est entièrement financée par les cotisations versées par les institutions financières fédérales. Étant donné que la plupart des dispositions visant les consommateurs dont l'ACFC assure la surveillance concernent les banques, les questions d'ordre bancaire constituent la grande partie du travail de l'Agence. Par conséquent, les banques absorbent plus de 90 p. 100 des coûts de l'ACFC.

Cette année, le Bureau du vérificateur général du Canada a été nommé par décret vérificateur de l'ACFC. Son rôle consiste à vérifier les états financiers annuels de l'ACFC et à rendre compte des résultats de la vérification au ministre des Finances. Son opinion figure à la page 49 du présent rapport.

Dans son rapport de cette année, le Bureau du vérificateur général du Canada a déclaré :

> …ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.



Pour sa première année d'activités complète, l'ACFC a effectué des dépenses totalisant 5,4 millions de dollars, soit un chiffre inférieur au montant prévu de 7,2 millions de dollars qui avait été inscrit dans le Plan d'activités 2002-2003 de l'Agence. L'écart tient essentiellement aux facteurs suivants :

- Pendant sa première année d'activités complète, l'ACFC a adopté une approche ciblée à l'égard de son volet Éducation des consommateurs. Nous n'avons pas mis en œuvre un plan de communication plus agressif qui aurait visé un profil accru dans le public en faisant une grande utilisation de la publicité payante. Par contre, l'ACFC a très bien réussi à assurer une importante couverture médiatique des questions qui intéressent les consommateurs à l'échelle du pays.
- Compte tenu des priorités de la charge de travail (notamment une « évaluation mystère » confiée à un entrepreneur ainsi que la rédaction et la production de plusieurs nouvelles publications), certaines activités ont été remises au prochain exercice, soit à 2003-2004.

Vu que l'ACFC est un petit organisme, nous essayons de réaliser des économies en empruntant la voie des partenariats. Nous sous-traitons certains services clés au lieu de créer et d'assurer nos propres services. L'ACFC a conclu des ententes avec de grandes organisations pour se procurer les services suivants :

- Les services touchant la gestion des ressources humaines et financières sont fournis par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

- Les services en matière d'approvisionnement et de soutien informatiques et de communication sont fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

- Le Centre de communications avec les consommateurs (centre d'appels) est géré conjointement avec la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).

Ces partenaires possèdent une vaste expérience de la prestation de services de qualité. En travaillant avec le BSIF et la SADC, l'ACFC peut aussi profiter de leurs connaissances et de leur expérience relatives au secteur financier. Par exemple, l'Agence a accès au personnel expérimenté du centre d'appels et peut utiliser des bases de données déjà établies pour calculer les cotisations.

Durant notre première année d'activités complète (2002-2003), nous avons mieux défini et établi le programme d'activités et de services de l'ACFC, conformément à la législation et aux attentes des intervenants. Maintenant que l'Agence fonctionne à plein rendement, nous nous attendons à ce que nos dépenses concordent avec le budget de 7,3 millions de dollars que nous avons prévu pour 2003-2004. Par ailleurs, nous surveillerons l'application de nouveaux règlements sur l'accès aux services bancaires et effectuerons des examens spéciaux.

À mesure que nous progresserons au moyen d'un programme crédible et efficace visant à protéger les consommateurs de produits et services financiers et à informer les Canadiens, nous continuerons de faire une utilisation efficiente de nos ressources financières.

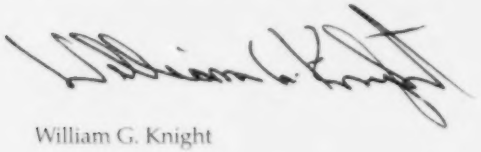
Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints et de la compatibilité avec toutes les autres données contenues dans le présent rapport annuel.

Ces états financiers, qui contiennent des montants établis d'après les meilleures estimations de la direction, déterminées par l'expérience et le jugement, ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. La direction a élaboré et tenu à jour des livres comptables, des registres, des contrôles internes, des pratiques de gestion et des systèmes d'information conçus pour offrir l'assurance raisonnable que les actifs sont protégés et contrôlés, que les ressources sont gérées de façon économe et efficiente aux fins de l'atteinte des objectifs de l'organisation, et que les opérations sont menées conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux règlements connexes, ainsi qu'aux politiques et aux obligations légales de l'ACFC.

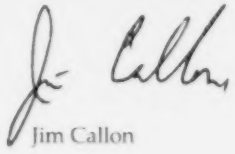
La vérificatrice générale du Canada, qui effectue des vérifications impartiales pour le compte du gouvernement du Canada, a vérifié les opérations et les états financiers de l'ACFC, et elle rend compte de sa vérification au ministre des Finances.

Le commissaire de
l'Agence de la consommation en
matière financière du Canada,



William G. Knight

Le commissaire adjoint de
l'Agence de la consommation en
matière financière du Canada,



Jim Callon

Ottawa, Canada
Le 23 mai 2003

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

Rapport du vérificateur

Au ministre des Finances

J'ai vérifié l'état de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2003 et les états des résultats et de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Pour la vérificatrice générale du Canada

John Wiersema, CA
vérificateur général adjoint

Ottawa, Canada
Le 23 mai 2003

État de la situation financière

Au 31 mars

	2003	2002
ACTIFS		
Actifs à court terme		
Liquidités disponibles	2 050 040 $	4 507 326 $
Cotisations à recevoir	27 994	6 829 109
Autres actifs à court terme	1 625	—
Autres éléments d'actifs	81 571	31 376
Immobilisations (note 5)	683 367	719 088
Total des actifs	2 844 597 $	12 086 899 $
PASSIFS		
Passifs à court terme		
Créditeurs et charges à payer (notes 6 et 7)	720 308 $	1 289 067 $
Produit comptabilisé d'avance	650 052	3 690 589
Prêt exigible (note 6)	1 350 000	7 000 000
Avantages sociaux futurs	124 237	107 243
Total des passifs	2 844 597 $	12 086 899 $
Avoir du Canada	—	—
TOTAL DES PASSIFS DE L'AVOIR DU CANADA	2 844 597 $	12 086 899 $

Engagements (note 8)

Approuvé par :

William G. Knight

Commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État des résultats et de l'avoir du Canada

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2003	Non-vérifié (5 mois — note 9) 2002
RECETTES		
Cotisations	5 383 452 $	3 297 772 $
Recettes totales	5 383 452	3 297 772
DÉPENSES		
Salaires et avantages sociaux (note 4)	2 848 840	988 914
Provision pour avantages sociaux futurs	16 994	107 243
Gestion et technologie de l'information (note 7)	611 526	834 796
Services professionnels (note 7)	835 886	621 394
Locaux (notes 7 et 8)	616 611	522 135
Intérêt	101 950	61 449
Déplacements	88 669	19 159
Autres	262 976	142 682
Dépenses totales	5 383 452	3 297 772
Résultats d'exploitation nets	— $	— $
AVOIR DU CANADA		
Avoir du Canada au début de l'exercice	—	—
Avoir du Canada en fin d'exercice	— $	— $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

État des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 mars

	2003	Non-vérifié (5 mois — note 9) 2002
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultats d'exploitation nets	— $	— $
Postes hors caisse compris dans les résultats d'exploitation nets		
Amortissement des immobilisations (note 5)	151 328	58 468
Avantages sociaux futurs accumulés	16 994	107 243
Changements au fonds de roulement		
Diminution / (Augmentation) — Cotisations à recevoir	6 801 115	(6 829 109)
(Augmentation) — Autres éléments d'actifs	(50 195)	(31 376)
(Augmentation) — Actifs à court terme	(1 625)	—
(Diminution) / Augmentation — Créditeurs et charges à payer	(568 759)	1 289 067
(Diminution) / Augmentation — Produit comptabilisé d'avance	(3 040 537)	3 690 589
Rentrées de fonds provenant / (utilisés pour) des activités d'exploitation	3 308 322	(1 715 118)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(115 607)	(777 556)
Rentrées de fonds utilisés pour des activités d'investissement	(115 607)	(777 556)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Nouveaux emprunts pendant l'année	1 350 000	7 000 000
Remboursements pendant l'année	(7 000 000)	—
Rentrées de fonds (utilisés pour) / provenant des activités de financement	(5 650 000)	7 000 000
LIQUIDITÉS DISPONIBLES		
(Diminution) / Augmentation pendant l'année	(2 457 285)	4 507 326
Solde au début de l'exercice	4 507 326	—
Solde en fin d'exercice	2 050 040 $	4 507 326 $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers.

Notes aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

1. Mandat et objectifs

Le 24 octobre 2001, la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*) est entrée en vigueur, constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence). L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale et de diversifier les activités d'éducation des consommateurs. Elle est un organisme du gouvernement du Canada et, à ce titre, elle figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et consiste en ce qui suit :

a) **superviser** les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

b) **inciter** les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;

c) **surveiller** la mise en œuvre des codes de conduite volontaires accessibles au public qui sont adoptés par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients et surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts de leurs clients;

d) **sensibiliser** les consommateurs aux obligations applicables aux institutions financières assujetties aux dispositions visant les consommateurs;

e) **favoriser**, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Le paragraphe 18(3) de la *Loi* prévoit que l'industrie finance le coût des opérations de l'Agence au moyen de cotisations. Les opérations de l'ACFC sont entièrement financées de cette façon. L'Agence ne reçoit aucun crédit parlementaire annuel et le gouvernement du Canada n'a fait aucun investissement initial dans l'Agence à ses débuts.

Les recettes que l'ACFC tire des cotisations sont exigées conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières* (*Agence de la consommation en matière financière du Canada*), qui énonce la méthode qui sert à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la *Loi*.

2. Résumé des principales conventions comptables

a) Présentation

Les états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. L'Agence est entièrement tributaire des cotisations des institutions financières pour financer le coût de ses opérations, y compris le coût des avantages sociaux futurs des employés.

b) Comptabilisation des recettes

L'ACFC rapproche ses recettes des coûts d'exploitation. Les cotisations qui ont été facturées, et au regard desquelles aucun coût n'a été engagé, sont inscrites au titre des passifs à court terme (produit comptabilisé d'avance) sur l'état de la situation financière.

Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts d'exploitation de l'exercice en cours et un état des coûts évalués pour l'année précédente par rapport aux coûts réels engagés. Cette évaluation se déroule avant le 31 décembre de chaque année conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, les montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des dépenses ou, autrement, les fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts d'exploitation.

c) Avantages sociaux futurs

i) Prestations de retraite

Les employés admissibles de l'ACFC contribuent au Régime de pension de retraite de la fonction publique (le Régime) géré par le gouvernement du Canada. Tant les employés que l'ACFC cotisent au Régime. Le montant de la cotisation de l'Agence est actuellement fondé sur un multiple des cotisations que doivent verser les employés et il peut changer au fil du temps en fonction de l'évolution du Régime. Les cotisations représentent le total des engagements contractuels au titre du régime de pension de l'Agence et elles sont couramment imputées aux opérations. En vertu des dispositions législatives en vigueur, l'ACFC n'est pas tenue de verser des cotisations pour combler le déficit actuariel du Régime.

ii) Prestations de fin d'emploi

Dans le cadre d'un régime de prestations de fin d'emploi, lorsque leur emploi prend fin, les employés ont droit à certaines prestations conformément à leurs conditions d'emploi. Le coût des prestations est régulièrement établi par calcul actuariel et il s'accumule avec le temps, à mesure que les employés rendent les services ouvrant droit à des prestations de fin d'emploi.

Le coût des prestations de fin d'emploi est établi par calcul actuariel à l'aide de la méthode de répartition des prestations au prorata des services. L'évaluation des passifs est fondée sur un taux d'actualisation courant et d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction concernant des facteurs comme les futures augmentations salariales et le taux de démission des employés.

Pour les années au cours desquelles aucun examen actuariel n'est effectué, la direction prépare une estimation des passifs au titre des avantages sociaux futurs des employés à la clôture des comptes en se fondant sur le dernier rapport actuariel et les renseignements courants concernant les employés.

d) Liquidités disponibles

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada ne dépose pas les encaissements dans son propre compte bancaire et ne tire pas de chèques sur celui-ci. Les opérations financières de l'Agence passent par le Trésor, un service bancaire administré par le receveur général du Canada. Les liquidités disponibles de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne produit pas d'intérêts.

e) Cotisations à recevoir

Les cotisations à recevoir sont inscrites à titre de montants devant être réalisés ultérieurement et elles représentent une créance de Sa Majesté.

f) Immobilisations

Toutes les immobilisations sont comptabilisées initialement au coût d'acquisition. L'amortissement des immobilisations est calculé selon une méthode linéaire et étalé sur la durée de vie utile estimative des éléments d'actif, de la façon suivante :

Catégorie d'immobilisations	Période d'amortissement
Matériel de bureau	4 ans
Mobilier et accessoires	7 ans
Matériel informatique	3 ans
Logiciels	5 ans
Améliorations locatives	moindre de la durée de vie utile ou de la durée du bail

3. Incertitude de l'évaluation

La préparation des états financiers exige que la direction établisse des estimations et formule des hypothèses ayant une incidence sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des recettes et des dépenses indiqués dans les états financiers. Au moment de la préparation de ces états financiers, la direction considérait que les estimations et les hypothèses étaient raisonnables. L'élément le plus important pour lequel on utilise des estimations et des hypothèses est la provision de l'Agence pour les avantages sociaux futurs. Cet élément de passif a été déterminé par calcul actuariel pour l'exercice termine le 31 mars 2002 et évalué par la direction pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

4. Avantages sociaux

L'ACFC a constaté des avantages sociaux d'un montant de 507 813 $ durant l'année pour ce qui est des avantages sociaux fondés sur un taux de cotisation d'environ 27,5 p. 100. Ce montant se rapportait dans une large mesure aux prestations de pension au titre de la participation des employés au Régime de pension de retraite de la fonction publique.

5. Immobilisations

Catégorie	Solde d'ouverture	Ajouts	Amortissement cumulé d'ouverture	Charge d'amortissement	Amortissement cumulé de fermeture	Solde de fermeture
Améliorations locatives	361 654 $	14 156 $	33 898 $	82 329 $	116 227 $	259 583 $
Mobilier et accessoires	362 907	29 977	21 602	52 482	74 084	318 800
Matériel de bureau	36 845	—	1 198	9 211	10 409	26 436
Matériel informatique	7 650	—	1 062	2 550	3 612	4 038
Logiciels	8 500	71 474	708	4 756	5 464	74 510
Total	**777 556 $**	**115 607 $**	**58 468 $**	**151 328 $**	**209 796 $**	**683 367 $**

6. Prêt exigible

L'ACFC finance ses opérations courantes au moyen de fonds provenant du Trésor. Au 31 mars 2003, les conditions de l'accord de prêt étaient les suivantes, comparativement à l'exercice antérieur :

Principal	1 350 000 $	(2002 — 7 000 000 $)
Date d'échéance	21 février 2004	(2002 — 19 mai 2002)
Taux d'intérêt	3,38 %	(2002 — 2,39 %)

L'intérêt est exigible à la date d'échéance et il est comptabilisé au titre des comptes créditeurs et des charges à payer.

7. Opérations entre entités apparentées

L'ACFC est liée par propriété commune à tous les ministères et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Agence a conclu des conventions de services avec plusieurs ministères et une société d'État pour obtenir des services importants dont elle et son personnel ont besoin pour remplir le mandat de l'ACFC. À l'heure actuelle, l'ACFC travaille avec les entités suivantes :

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC);
- Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC);
- Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

En outre, l'ACFC effectue des opérations avec d'autres entités du gouvernement dans le cours normal de ses activités et selon les conditions commerciales usuelles qui s'appliquent à tous les particuliers et à toutes les entreprises. Ces opérations ne sont pas détaillées ci-dessous.

Le tableau qui suit résume l'incidence des opérations importantes entre entités apparentées de l'Agence pour l'année sur les dépenses totales. Ces opérations sont mesurées d'après la valeur d'échange, c'est-à-dire la contrepartie établie et convenue par les entités apparentées.

Dépenses	2003	2002 (Non vérifié — 5 mois)
TPSGC — Gestion et technologie de l'information	557 500 $	700 000 $
TPSGC — Locaux	458 803 $	450 849 $
SADC — Services professionnels (gestion du centre d'appels)	246 496 $	134 576 $
BSIF — Services professionnels (services en ressources humaines)	98 232 $	182 131 $
BSIF — Services professionnels (services financiers)	102 060 $	53 287 $

À la fin de l'année, les montants dus aux entités apparentées susmentionnées sont les suivants :

Créditeurs	2003	2002
TPSGC — Gestion et technologie de l'information	136 000 $	700 000 $
TPSGC — Locaux	— $	— $
SADC — Services professionnels (gestion du centre d'appels)	82 103 $	71 000 $
BSIF — Services professionnels (services en ressources humaines)	8 489 $	— $
BSIF — Services professionnels (services financiers)	8 820 $	— $

8. Engagements

Le tableau qui suit fait état des engagements contractuels découlant des conventions de services conclues par l'Agence avec divers ministères et une société d'État pour obtenir des services importants, ainsi que des paiements minimaux exigibles d'ici l'échéance du bail contracté par l'Agence pour ses locaux à bureaux.

Exercice terminé le 31 mars	Conventions de services	Location-exploitation	Total
2004	746 288 $	291 347 $	1 037 635 $
2005	92 264	291 347	383 611
2006	93 417	291 347	384 764
Total	**931 969 $**	**874 041 $**	**1 806 010 $**

9. Données comparatives

Les données comparatives traduisent les résultats des activités et les flux de trésorerie de l'Agence constatés pendant la période de cinq mois allant du 24 octobre 2001 au 31 mars 2002. Ces données comparatives n'ont pas été vérifiées.

Annexe A : Glossaire

Code de conduite
Code adopté par une institution financière ou une association de l'industrie et rendu public (par exemple dans son site Web), conçu pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) surveille le respect des codes de conduite volontaires des institutions financières sous réglementation fédérale.

Déclaration sur les responsabilités envers la collectivité
Déclaration que les grandes institutions financières sont tenues de publier chaque année en vertu de la loi. Elles doivent en remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration expose leur contribution à l'économie et à la société canadiennes.

Disposition visant les consommateurs
Disposition d'une loi ou d'un règlement fédéral définie comme étant une disposition visant les consommateurs en vertu de l'article 2 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Une infraction à une telle disposition constitue une violation.

Documents déposés
Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la loi (*Loi sur les banques, Loi sur les associations coopératives de crédit, Loi sur les sociétés d'assurances* et *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*).

Dossier
Dossier ouvert par la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC relativement à une question de conformité comme l'infraction présumée à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite ou un engagement public. La Direction se charge de l'examen et de l'évaluation des circonstances se rapportant à la question de conformité.

Dossier en suspens
Cas de conformité qui fait toujours l'objet d'une enquête par l'ACFC au 31 mars.

Dossier fermé
Cas de conformité ayant fait l'objet d'une enquête par l'ACFC et dont le dossier était fermé au 31 mars.

Dossier ouvert
Plainte pour laquelle un dossier a été ouvert et versé dans le système de suivi de l'ACFC.

Engagement public
Engagement public pris par une institution financière ou une association de l'industrie (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients ou membres. L'ACFC surveille le respect des engagements publics des institutions financières sous réglementation fédérale.

Entente de conformité
Entente conclue entre le commissaire et une institution financière, précisant des mesures correctives et établissant un échéancier pour leur mise en œuvre, dans le but de favoriser le respect des dispositions visant les consommateurs.

Examen (annuel)
Examen mené par l'ACFC, une fois par année civile, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme de manière générale aux dispositions visant les consommateurs qui lui sont applicables.

Examen (spécial)
Examen mené par l'ACFC, lorsque les circonstances l'exigent, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme à des dispositions spécifiques visant les consommateurs, qui lui sont applicables.

Lettre de réprimande
Mesure administrative, prévue dans le Cadre de conformité de l'ACFC, qui peut être prise lorsqu'une violation commise par une institution financière se rapporte à un problème isolé et a des répercussions limitées sur le consommateur, mais n'exige pas de procès-verbal de violation. Le commissaire prend note de la violation et confirme, au moyen d'une lettre adressée à l'institution financière en cause, que des mesures correctives acceptables ont été mises en œuvre.

Non-respect
À l'issue d'une enquête menée par l'ACFC, il est établi que la plainte est fondée et que les mesures prises par l'institution financière en cause ne respectent pas les conditions du code de conduite volontaire qui lui est applicable ou d'un engagement public qu'elle a pris.

Plainte à signaler
Plainte relative à une disposition visant les consommateurs transmise par l'institution financière à l'échelon « à signaler » de la procédure de traitement des plaintes de l'institution. Le Cadre de conformité de l'ACFC exige que les institutions financières sous réglementation fédérale informent l'Agence de toute plainte à signaler (selon la définition énoncée dans le Cadre) liée à une disposition visant les consommateurs.

Procédure de traitement des plaintes
Procédure que les institutions financières sous réglementation fédérale sont tenues de mettre en place, en vertu de la loi, pour traiter les plaintes qui leur sont présentées par des particuliers ayant demandé ou reçu des produits ou des services de leur institution.

Procès-verbal de violation
Procès-verbal prescrit par la loi et dressé par le commissaire pour informer l'institution financière en cause qu'elle a violé une disposition visant les consommateurs. En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le procès-verbal doit mentionner le nom de l'institution qui a commis la violation, la nature de la violation et le montant de la sanction administrative pécuniaire imposée par l'ACFC. Le commissaire peut aussi publier la nature de la violation.

Respect (d'un code de conduite volontaire ou d'un engagement public)

À l'issue d'une enquête menée relativement à une plainte par l'ACFC, les mesures prises par une institution financière sont jugées compatibles avec le code de conduite volontaire de l'institution ou l'engagement public présidant aux mesures prises.

Retrait

Retrait d'un cas parce que le consommateur a demandé à l'ACFC de ne pas poursuivre son enquête relativement à la plainte ou parce que le consommateur n'a pas donné suite aux tentatives de l'ACFC visant à communiquer avec lui pour poursuivre son enquête.

Vente liée avec coercition

Pratique soumettant un particulier à des pressions injustifiées ou des mesures coercitives afin de l'obliger à acquérir un produit ou un service auprès d'une personne, d'une banque ou d'une société affiliée en échange d'un autre produit ou service de cette même source.

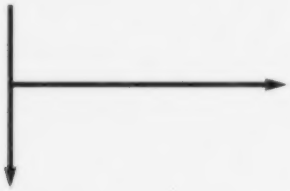
Violation

Contravention à une disposition visant les consommateurs définie au sens du *Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)*.

Annexe B : *Processus de gestion des cas de l'ACFC*

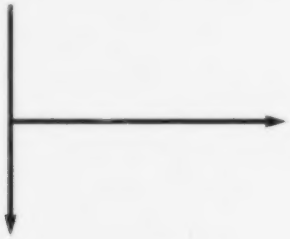
Processus ***Résultats éventuels***

1. La plainte présentée ou rapportée à l'ACFC est versée dans le système de suivi des dossiers et des demandes de renseignements.
2. Le plaignant est aussi informé de la procédure de traitement des plaintes de l'institution financière.
3. Le dossier est attribué à un agent de conformité.
4. On communique avec l'institution financière pour clarifier la question.



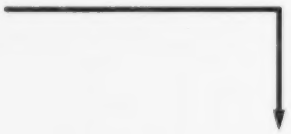
Aucune question liée à la conformité n'est décelée.

5. L'agent de conformité demande au plaignant et à l'institution financière de lui fournir des renseignements plus détaillés.



Il ne s'agit pas d'une question liée à la conformité; aucune autre mesure n'est prise.

6. L'agent de conformité fait part de ses constatations au commissaire. Une copie du rapport est envoyée à l'institution financière en vue d'obtenir ses commentaires.



Options du commissaire :

- lettre de réprimande;
- entente de conformité;
- procès-verbal de violation;
- sanction administrative.

Annexe C : *Dispositions et règlements visant les consommateurs*

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* prescrit les dispositions visant les consommateurs des lois suivantes :

- *Loi sur les banques;*
- *Loi sur les sociétés d'assurances;*
- *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt;*
- *Loi sur les associations coopératives de crédit.*

Le tableau qui suit résume les dispositions législatives visant les consommateurs que l'Agence met à exécution ainsi que les types d'institutions financières fédérales assujetties à chaque disposition.

Types de dispositions visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de divulguer les intérêts et les frais applicables aux comptes de dépôt	X	X		X
Obligation de divulguer le coût d'emprunt	X	X	X	X
Obligation de se doter de procédures visant à protéger l'information concernant les clients (aucun règlement en vigueur)	X	X	X	X
Obligation d'ouvrir des comptes de dépôt de détail (en vigueur en septembre 2003)	X			
Obligation d'aviser les consommateurs que les dépôts ne sont pas assurés lorsque la banque n'est pas membre de la SADC	X			
Obligation d'offrir un compte standard à frais peu élevés (pas en vigueur) *N.B. Au lieu d'adopter un règlement pour officialiser cette disposition, les sept grandes banques se sont engagées de leur plein gré à offrir un compte à frais peu élevés en respectant les lignes directrices établies par le gouvernement.*	X			
Droit du consommateur de fermer, sans frais, un compte de dépôt de détail ouvert par téléphone 14 jours suivant l'ouverture du compte	X	X		X
Interdiction d'imposer des frais pour l'encaissement des chèques du gouvernement	X	X		X

Types de dispositions visant les consommateurs	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation des institutions d'encaisser les chèques du gouvernement d'un montant inférieur à 1 500 $, comme le prescrit le règlement (en vigueur en septembre 2003)	X			
Obligation des institutions de donner un préavis avant de fermer une succursale de détail	X	X		X
Obligation des grandes institutions (capitaux propres de 1 milliard de dollars ou plus) de déposer des déclarations sur les responsabilités envers la collectivité	X	X	X	
Obligation des institutions de se doter d'une procédure de traitement des plaintes et d'en déposer copie à l'ACFC	X	X	X	X
Obligation des institutions d'adhérer à un organisme distinct de règlement des plaintes		X	X	X
Restriction imposée aux institutions à propos des ventes liées avec coercition	X			
Obligation des institutions de divulguer de l'information aux consommateurs, comme le prescrit le règlement (par exemple, le règlement sur les dépôts indexés et les politiques concernant la retenue sur les chèques)	X	X	X	X
Droit du consommateur de rembourser les prêts par anticipation	X	X	X	X
Obligation des institutions d'informer les consommateurs au sujet de l'ACFC lorsqu'ils ont des plaintes concernant le degré de conformité de l'institution aux dispositions visant les consommateurs	X	X	X	X

Questions connexes	Banques	Sociétés de fiducie et de prêt	Sociétés d'assurances	Associations de détail
Obligation de l'ACFC de surveiller les codes de conduite et les engagements publics de l'industrie (par exemple, les codes concernant les cartes de débit ou les petites et moyennes entreprises)	X	X	X	X
Obligation de l'ACFC de rendre compte globalement, chaque année, du nombre de plaintes portées à son attention et de leur nature	X	X	X	X
Obligation des institutions de fournir de l'information au commissaire au besoin	X	X	X	X
Obligation de mener, chaque année, un examen de conformité et d'établir un rapport	X	X	X	X
Capacité à conclure des ententes de conformité	X	X	X	X
Obligation de verser des cotisations pour financer les activités de l'ACFC	X	X	X	X
Capacité à désigner les contraventions pouvant donner lieu à des sanctions administratives	X	X	X	X

Annexe D : *État des règlements liés aux dispositions visant les consommateurs*

au 31 mars 2003

Titre des règlements	État	Nº de référence
Règlement sur la communication de la politique de retenue de chèques (banques)	En vigueur	DORS/2002-39
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/2001-370
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (banques)	En vigueur	DORS/2001-371
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances canadiennes)	En vigueur	DORS/2001-373
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés d'assurances étrangères)	En vigueur	DORS/2001-372
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (associations de détail)	En vigueur	DORS/2001-374
Règlement sur les renseignements relatifs aux réclamations (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2001-375
Règlement sur le coût d'emprunt (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/2002-262
Règlement sur le coût d'emprunt (banques)	En vigueur	DORS/2001-101
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances canadiennes)	En vigueur	DORS/2001-102
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés d'assurances étrangères)	En vigueur	DORS/2001-103
Règlement sur le coût d'emprunt (associations de détail)	En vigueur	DORS/2002-263
Règlement sur le coût d'emprunt (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2001-104
Règlement sur la communication des frais (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/99-278
Règlement sur la communication des frais (banques)	En vigueur	DORS/92-324
Règlement sur la communication des frais (associations de détail)	À venir	
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/1999-272, modifié par DORS/2001-468
Règlement sur la communication de l'intérêt (banques)	En vigueur	DORS/1992-321, modifié par DORS/2001-469
Règlement sur la communication de l'intérêt (associations de détail)	À venir	
Règlement sur la communication de l'intérêt (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/1992-322, modifié par DORS/2001-470
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques étrangères autorisées)	En vigueur	DORS/2001-471
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (banques)	En vigueur	DORS/2001-472
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (associations de détail)	À venir	

Titre des règlements	État	N° de référence
Règlement sur la communication en cas de demande téléphonique d'ouverture de compte (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2001-473
Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	En vigueur	DORS/2001-474
Règlement sur les violations désignées (Agence de la consommation en matière financière du Canada)	En vigueur	DORS/2002-101
Règlement sur la communication de l'intérêt sur les dépôts indiciels	En vigueur	DORS/2002-102
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (banques)	En vigueur	DORS/2002-104, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (associations coopératives de crédit)	En vigueur	DORS/2002-105, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les préavis de fermeture de succursales (sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2002-106, modifié par DORS/2003-70
Règlement sur les avis relatifs aux dépôts non assurés	En vigueur	DORS/99-388, modifié par DORS/2002-338
Règlement sur la déclaration annuelle (banques, sociétés d'assurances, sociétés de fiducie et de prêt)	En vigueur	DORS/2002-133

Liste des figures

Nº	Titre	Page
1	Mentions par les médias, par sujets, du 1er avril 2002 au 31 mars 2003	13
2	Distribution des documents d'information de l'ACFC, du 1er avril 2002 au 31 mars 2003	14
3	Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sources	17
4	Statistiques concernant le site Web de l'ACFC, selon l'année	18
5	Questions de conformité relatives aux dispositions visant les consommateurs et aux codes de conduite	20
6	Nombre total de communications reçues à propos de la conformité (depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)	29
7	Nombre total de documents déposés par les institutions financières (depuis la création de l'ACFC le 24 octobre 2001)	29
8	Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux dispositions visant les consommateurs, par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)	30
9	Dossiers fermés pour des cas de conformité ayant fait l'objet de mesures, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)	32
10	Dossiers fermés pour des cas de conformité relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics, par types de disposition, à la fin de l'exercice (31 mars 2003)	33
11	Questions relatives aux fermetures de succursales (pour l'exercice 2002-2003)	33
12	Nombre total de communications destinées à l'ACFC (pour l'exercice 2002-2003), par sujets	36
13	Demandes de renseignements et plaintes reçues pour des questions autres que la conformité, selon la province ou le territoire (pour l'exercice 2002-2003)	37
14	Demandes de renseignements et plaintes selon le type d'institution financière réglementée par l'ACFC, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	38
15	Demandes de renseignements généraux reçues sur des questions autres que la conformité (pour l'exercice 2002-2003)	39
16	Plaintes à l'exception de celles relatives aux dispositions visant les consommateurs (pour l'exercice 2002-2003)	40
17	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des cartes de crédit, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	41
18	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des prêts personnels, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	42
19	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des hypothèques, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	42
20	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet des frais de service, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	43
21	Demandes de renseignements et plaintes reçues au sujet de la qualité du service, à l'exclusion des questions de conformité (pour l'exercice 2002-2003)	44